



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **202111602034581**

Fecha: **22-12-2021**

Página 1 de 4

Bogotá D.C.,

URGENTE

Asunto. Derecho de petición – Trato digno para el personal de salud ante la prestación de un servicio de salud

Radicado. 202142402430682

Respetado señor XXX

Hemos recibido la comunicación del asunto mediante la cual plantea una solicitud respecto al trato digno para el personal de salud, cuya petición en concreto es la siguiente:

*“En la modalidad de prestación de servicio domiciliario se encuentra la prestación de servicio de cuidador que como sabemos se adquiere por una acción judicial por lo que a las IPS nos dan la orden para el cumplimiento del servicio pero los cuidadores se ven expuestos a maltratos verbales, psicológicos e incluso físicos que configuran un trato indigno para dar cumplimiento al servicio. Entonces antes esos eventos como se puede escalar al juez ? porque si la figura de cuidador se otorga dado que el familiar no tiene la condición física, mental o ECÓNOMICA según la resolución (Res 5928,5929 del 2016) pero vemos que los jueces fallan sin tener en cuenta el condicionante social. Por tanto como es posible antes de contar con el servicio no podía estar con el familiar pero le otorgan el servicio y ahora si está pendiente del familiar y comienzan a tratar a los cuidadores para actividades del hogar que no tienen nada que ver con el paciente u otros casos donde los pacientes tienen el músculo financiero para costear el cuidado por un tercero. Entonces por un fallo de un juez nos debemos quedar callados y estar obligados a una prestación buscando personal dado que los tratan mal o incluso les ocasionan depresión y la IPS costear eso por que un juez no tiene en cuenta la dinámica familiar. Debe existir alguna herramienta jurídica para poder denunciar a los familiar que ayuden a la armonía del servicio. * Disculpen mi ignorancia no se cuál es el ente superior al juez o que los vigile así como a nosotros la supersalud donde podemos denunciar estos casos, sin mencionar otros casos donde el juez es familiar.*

Con todo el respeto solicito de su colaboración para dignificar la prestación domiciliaria que tiene sus criterios y no es por comodidad de los familiares e incluso jueces por el \\\“sentimiento\\\” además por que debemos recordar toda condición de salud es dinámica.

Así como el contexto del fallo es una vida digna del PACIENTE, el que presta el servicio también.”



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **202111602034581**

Fecha: **22-12-2021**

Página 2 de 4

En primer lugar, es necesario traer a colación el artículo 10 de la Ley 1751 de 2015¹ el cual prevé una serie de deberes por parte de las personas relacionados con la prestación del servicio de salud:

“ARTÍCULO 10. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS, RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD. Las personas tienen los siguientes derechos relacionados con la prestación del servicio de salud:

(...)

Son deberes de las personas relacionados con el servicio de salud, los siguientes:

- a) Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad;*
- b) Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención;*
- c) Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas;*
- d) Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud;*
- e) Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema;*
- f) Cumplir las normas del sistema de salud;*
- g) Actuar de buena fe frente al sistema de salud;*
- h) Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio;*
- i) Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.” (Subrayado fuera del texto)*

Es del caso indicar que, el artículo 1² de la Resolución 229 de 2020³ dispone que dicho acto administrativo tiene por objeto expedir la regulación acerca de los lineamientos que deben tener en cuenta las Entidades Promotoras de Salud- EPS de los regímenes Contributivo y Subsidiado, para la elaboración y entrega de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud

¹ Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

² Artículo 1. Objeto. La presente resolución tiene por objeto expedir la regulación acerca de los lineamientos que deben tener en cuenta las Entidades Promotoras de Salud - EPS de los Regímenes Contributivo y Subsidiado, para la elaboración y entrega de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la carta de desempeño, que les permita a las personas afiliadas contar con información adecuada y suficiente para el ejercicio de sus derechos. Adicionalmente, se establecen las obligaciones operativas para su efectivo cumplimiento.

³ Por la cual se definen los lineamientos de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la carta de desempeño de las Entidades Promotoras de Salud - EPS de los Regímenes Contributivo y Subsidiado



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **202111602034581**

Fecha: **22-12-2021**

Página 3 de 4

El artículo 4 *ibídem* precisa el contenido mínimo de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente, así:

“Artículo 4. Contenido mínimo de la Carta de Derechos y Deberes de la Persona Afiliada y del Paciente. La Carta de Derechos y Deberes de la Persona Afiliada y del Paciente deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

(...)

4.3 Capítulo de deberes Son deberes de la persona afiliada y del paciente, los siguientes:

4.3.1 Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.

4.3.2 Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

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

4.3.4 Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud y a los otros pacientes o personas con que se relacione durante el proceso de atención.

4.3.5 Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los recursos de este.

4.3.6 Cumplir las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

4.3.7 Actuar de buena fe frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

4.3.8 Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio de salud, incluyendo los documentos de voluntad anticipada.

4.3.9 Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.” (Subrayado fuera del texto)

De conformidad a las normas transcritas con anterioridad y frente al caso señalado en su comunicación, es pertinente indicar que en primer lugar deberá ponerse en conocimiento de la respectiva Institución Prestadora de Servicios de Salud la situación acaecida con el fin de que se adopten los correctivos a que haya lugar.

En caso de que medie un fallo de tutela deberá ponerse en conocimiento del respectivo juez lo señalado en su escrito, indicándole al funcionario judicial los deberes de los usuarios relacionados con el servicio de la salud: previstos tanto en la Ley 1751 de 2015 y en el numeral 4.3 del artículo 4 de la Resolución 229 de 2020. Es de anotar que, en las precitadas normas se precisa entre otros deberes: i) el de propender por el autocuidado, el de su familia y el de la comunidad y ii) respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **202111602034581**

Fecha: **22-12-2021**

Página 4 de 4

A su vez, en caso de presentarse maltrato físico deberá ponerse en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación atendiendo las funciones previstas para dicha entidad en el artículo 250 de la Carta Política y el Decreto 016 de 2014⁴, modificado por el Decreto 898 de 2017⁵.

Por último, en caso de que se evidencie una presunta conducta irregular por parte de un juez deberá ponerse en conocimiento del Consejo Superior de la Judicatura.

Cordialmente,

⁴ Por el cual se modifica y define la estructura orgánica y funcional de la Fiscalía General de la Nación.

⁵ "Por el cual se crea al interior de la Fiscalía General de la Nación la Unidad Especial de Investigación para el desmantelamiento de las organizaciones y conductas criminales responsables de homicidios y masacres, que atentan contra defensores/as de derechos humanos, movimientos sociales o movimientos políticos o que amenacen o atenten contra las personas que participen en la implementación de los acuerdos y la construcción de la paz, incluyendo las organizaciones criminales que hayan sido denominadas como sucesoras del paramilitarismo y sus redes de apoyo, en cumplimiento a lo dispuesto en el punto 3.4.4 del Acuerdo Final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera, se determinan lineamientos básicos para su conformación y, en consecuencia, se modifica parcialmente la estructura de la Fiscalía General de la Nación, la planta de cargos de la entidad y se dictan otras disposiciones