



202211600132231

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **202211600132231**

Fecha: **27-01-2022**

Página 1 de 4

Bogotá D.C.,

URGENTE

Asunto. Amenaza Institución Prestadora de Servicios de Salud
Radicado. 202242400131272

Respetado(a) señor(a) Anónimo

Hemos recibido la comunicación del asunto mediante la cual solicita se indique que puede hacer una IPS que es la única que presta los servicios a la EPS en todo el departamento, en relación a las constantes amenazas por parte los progenitores de un menor al cual se le prestan servicios en salud, cuya solicitud en concreto es la siguiente:

“Buenos días, el caso al que se requiere consultoría es acerca de un menor de edad con autismo al que se le atiende en una IPS privada que tiene contrato con La EPS del menor en cuestión, Los padres del menor están en desacuerdo con el tratamiento que se le lleva brindando al menor hace aproximadamente 3 meses, a pesar que es el tratamiento que se encuentra especificado por el medico diagnosticante, y es el tratamiento que se encuentra contratado por la EPS del paciente, debido a esto, los padres del menor se encuentran inconformes con el servicio prestado por parte de la IPS por ende presentaron una tutela a la EPS en cuestión, por ende la EPS se encuentra presionando a la IPS para brindarle el servicio acorde a las demandas de los padres del paciente, la IPS es pequeña y se encuentra en un territorio alejado donde la capacidad instalada es mínima y los profesionales son escasos por ende realizar excepciones con el paciente afectaría negativamente la atención de otros pacientes. el mayor problema se encuentra en las constantes amenazas de los padres del paciente frente a los empleados de la IPS, gerencia y familiares de los que trabajan en la IPS, las amenazas son de tipo legal y a pesar de que se la he respondido en distintas ocasiones de que el paciente se le está brindando el servicio y se han hecho compromisos entre ambas partes los padres del paciente no paran con sus constantes amenazas lo cual están afectando negativamente la salud física y mental de todos los involucrados, nota: actualmente la IPS es la única que brinda los servicios a la EPS en todo el Departamento. ¿Qué puede hacer la IPS?”

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:

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



202211600132231

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **202211600132231**

Fecha: **27-01-2022**

Página 2 de 4

“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

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



202211600132231

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **202211600132231**

Fecha: **27-01-2022**

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 EPS la situación acaecida con el fin de que se adopten los correctivos a que haya lugar.

En caso de que medie un fallo de judicial 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 de los pacientes: i) el de propender por



202211600132231

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **202211600132231**

Fecha: **27-01-2022**

Página 4 de 4

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.

A su vez, en caso de presentarse unas presuntas amenazas como lo indica en su escrito 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.

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