

# *Salud para todos*

PRIMER ENCUENTRO NACIONAL  
DE SALUD PÚBLICA

*“Salud y Vida”*



Procuraduría  
Delegada para los  
Asuntos del Trabajo  
y la Seguridad Social



## ¿Por qué para todos?

Con la expedición de la Ley 100 de 1993, la cual reformó el anterior sistema Nacional de Salud, vigente desde 1976, e instauró el Sistema General de Seguridad Social en salud (SGSSS), se ha buscado llevar a cabo los mandatos sobre la salud y la seguridad social para la población colombiana que están contemplados en el Título 2 de la Constitución Política, promulgada en 1991.

“La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. –Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de los servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de los servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la nación, las entidades territoriales y los particulares y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. – los servicios de salud se

organizaran en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. –la ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. –toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad” (Artículo 49, CPC, 1991).

*“Todo niño menor de un año que no esté cubierto por algún tipo de protección o de seguridad social, tendrá derecho a recibir atención gratuita en todas las instituciones de salud que reciban aportes del estado. La ley reglamentará la materia” (Artículo 50, CPC, 1991).*



## ¿Es la salud un derecho fundamental?

No obstante que la constitución política de 1991 no consagró en su capítulo de derechos fundamentales el derecho a la salud, y solo lo mencionó en el capítulo de los derechos sociales, económicos y culturales, específicamente en los artículos 48 y 49, la Corte Constitucional desde la sentencia T-402 de 1992, señaló que la salud debe ser entendida como derecho fundamental y lo ha protegido por tres vías. La primera ha sido su relación de conexidad con el derecho a la vida, el derecho a la integridad personal y el derecho a la dignidad humana; la segunda, su naturaleza fundamental en contextos donde el tutelante es un sujeto de especial protección, y la tercera, su fundamentalidad en lo que respecta a un ámbito básico.



La Corte reiteró con la expedición de la Sentencia T-760 de 2008, que el derecho a la salud en Colombia se protege como derecho fundamental autónomo. No obstante, La Corte también ha señalado que reconocer la fundamentalidad de un derecho no implica que todos los aspectos cobijados por este son tutelables, porque los derechos constitucionales no son absolutos, es decir, pueden ser limitados de conformidad con los criterios de razonabilidad y proporcionalidad que ha fijado la jurisprudencia constitucional y porque la posibilidad de exigir el cumplimiento de las obligaciones derivadas de un derecho fundamental y la procedencia de hacerlo por medio de la acción de tutela son cuestiones diferentes y separables.

Para desarrollar y materializar el derecho a la salud consagrado en el mandato constitucional, se expidió la ley 100 de 1993, la cual busco transformar el Sistema Nacional de Salud en un Sistema General de Salud y Seguridad Social, con énfasis en el aseguramiento,

la competencia de las empresas administradoras de planes de beneficios y prestadoras de servicios de salud, con un componente de solidaridad redistributiva para financiar a los ciudadanos más desposeídos, en términos de la misma ley, regido por principios de equidad, obligatoriedad, protección integral, libre escogencia, autonomía de las instituciones, descentralización administrativa, protección social, concertación y calidad (Molina M. Gloria, Cáceres M. Flor de María, 2009).

### ***¿Quién ejerce la vigilancia y el control de mi derecho a la salud?***

La Inspección, Vigilancia y Control, es una forma de intervención del Estado y de las organizaciones sociales para brindar las condiciones necesarias, en el ejercicio de derechos de segunda generación, en los cuales el Estado tiene una obligación de prestar un servicio. La Superintendencia Nacional de Salud, es el organismo rector de la Inspección, Vigilancia y Control en salud.

Adicional a las Entidades de Inspección Vigilancia y Control (IVC) consagradas en la normatividad de Sistema General de Seguridad Social en Salud, se encuentran otras entidades, que por su naturaleza y por las funciones que desempeñan, también ejercen vigilancia y control sobre las actividades que en torno al sistema se desarrollan entre las cuales está:

- La Procuraduría General de la Nación
- La Defensoría del Pueblo y las
- las Personerías

### ***¿Cuál es la misión de la Procuraduría General de la Nación?***

Vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las decisiones judiciales y los actos administrativos, proteger los derechos humanos y asegurar su efectividad, promoción y protección de los

derechos fundamentales, defender los intereses de la sociedad, el respeto de los deberes ciudadanos y proteger el patrimonio público. Su visión es ser guardián del interés general y vigilante del cumplimiento de los fines del Estado.

### **¿Qué funciones cumple la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social?**

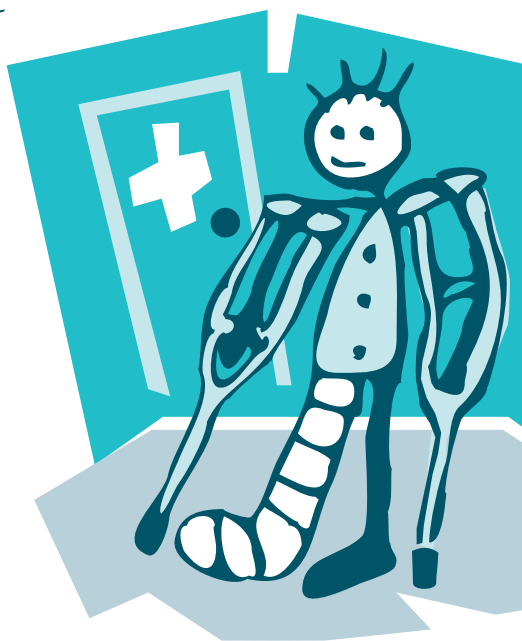
Función preventiva y de control de gestión: Dirigida a evitar que los servidores públicos y los particulares que ejercen funciones públicas, incurran en conductas sancionables o violatorias del orden jurídico, económico y social. Así mismo, esta función está relacionada con la guarda y promoción de los derechos y deberes fundamentales del Estado y de la sociedad y garantías de los afiliados al Sistema de Seguridad Social en Salud y de sus grupos familiares. Esta Delegada cuenta con grupos de trabajo en temas especializados, entre otros, el de la salud.

### **¿Cuáles son los derechos y deberes de los usuarios en salud?<sup>[1]</sup>**

En general, los derechos de los usuarios en salud se pueden clasificar en:

#### **Afiliación**

- Afiliar su núcleo familiar básico como beneficiarios de los servicios de salud.
- Afiliar de inmediato al recién nacido
- No ser discriminado por ningún motivo (edad, sexo credo u otros factores).
- Recibir el carné de afiliación como documento de identificación en el sistema.



- Formar parte de las asociaciones, ligas y comités de participación ciudadana, con el propósito que los servicios contenidos en el Plan de Salud se presten con calidad.

### **Libre elección y movilidad**

- Elegir libremente la Entidad Promotora de Salud (EPS) a la cual desea afiliarse.
- Elegir dentro de la red prestadora de servicios de salud (Clínicas y hospitales) ofrecida por la EPS y teniendo en cuenta los recursos disponibles, el médico, los profesionales de la salud y las instituciones de salud para que le presten la atención requerida.
- Igualmente, solicitar el cambio de IPS, siempre que haga parte de la red de prestadores ofrecida.
- A trasladarse de EPS si no está conforme con la actual, cumplido un año de afiliación o en cualquier momento, cuando se demuestre la mala calidad en la atención o se vea menoscabado su derecho de libre elección.

### **Atención en salud**

- Recibir atención inicial de Urgencias en todo el territorio nacional y desde el primer día de afiliación a la EPS, sin que se le requiera de pagos, firma de letras, cheques ni documentos, previos a la atención.
- Acceder con oportunidad y calidad, a los servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad incluidos en el Plan Obligatorio de Salud.
- Acceder con oportunidad y calidad a los servicios de salud incluidos en el Plan Obligatorio de Salud.
- Recibir asistencia médica durante todo el proceso de su enfermedad en las fases de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, de acuerdo con los contenidos del Plan de Salud.
- Recibir el suministro de medicamentos de acuerdo con los contenidos del Plan de Salud

- Recibir buen trato por parte de los funcionarios y profesionales de la salud que lo atienden, respetando sus creencias y costumbres.
- Someter al estudio del Comité Técnico Científico el suministro de los procedimientos o medicamentos que no se encuentren incluidos en el Plan Obligatorio de Salud.
- Se respete su voluntad de aceptar o rechazar la donación de sus órganos para que sean transplantados a otros enfermos.
- No ser discriminado cuando se trate de procedimientos o medicamentos excluidos del Plan Obligatorio de Salud. En este caso, las tarifas que se apliquen deben ser notificadas previamente al usuario.
- Recibir los servicios de urgencias y continuidad de tratamientos en curso, durante el período de protección laboral.
- Ser remitido al nivel de complejidad adecuado cuando la enfermedad que padezca lo amerite, según la determinación de su médico tratante.
- Acceder a servicios con calidad, oportunidad, accesibilidad, continuidad, seguridad y pertinencia.
- Recibir atención integral en sus fases de Diagnóstico, Tratamiento y Rehabilitación.
- Recibir atención integral cuando padezca enfermedades denominadas como ruinosas y catastróficas tales como: cáncer, insuficiencia renal crónica, trasplante renal, de corazón, de médula ósea y de cornea, VIH SIDA y sus complicaciones, enfermedades del corazón y del sistema nervioso central que requieran tratamiento quirúrgico.
- Cuando el cotizante no tenga capacidad de pago y acredite esta situación, deberá ser atendido él o sus beneficiarios, por las IPS públicas o por aquellas privadas con las cuales el Estado tenga contra-



to. Estas instituciones cobrarán una cuota de recuperación de acuerdo con las normas vigentes.

### Prestaciones económicas

- Solicitar el pago de la incapacidad por enfermedad general.
- Solicitar el pago de la prórroga de incapacidad por enfermedad general.
- Solicitar el pago de licencia de maternidad.
- Solicitar licencia de paternidad remunerada a favor del padre trabajador para que acompañe y cuide a su hijo.

### Información

- Obtener la información relacionada con la forma en que puede acceder a los servicios de salud y las instrucciones adecuadas sobre acciones prácticas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Recibir información acerca del estado de salud propio o de su familiar si este se encuentra hospitalizado y asistir a las juntas médicas que realicen para estudiar su caso, si ello fuere necesario.
- Tener información actualizada sobre la red de prestadores (Clínicas y Hospitales) contratada por la EPS y a la cual puede acceder el afiliado.
- Obtener información sobre los servicios que cubre y que no cubre el Plan de Salud.
  - Gozar de absoluta confidencialidad en relación con los datos registrados en su afiliación, en los procesos de autorización y en su historia clínica.
  - Recibir información sobre el monto de los copagos y cuotas moderadoras correspondientes sin que en ningún caso estos pagos se conviertan en barrera para el acceso a los servicios.



- Recibir respuesta oportuna sobre sus opiniones, sugerencias, peticiones, quejas y reclamos.

### **Los deberes de los usuarios:**

A los diferentes integrantes del sector salud les han sido asignados deberes para que desde su rol ayuden a la eficiente y eficaz prestación de los servicios de salud.

#### **En Afiliación:**

- Informar a la entidad aseguradora, ante la cual se inscribe, el nombre de las entidades a las que se encontraba afiliado con anterioridad.
- Estar afiliado únicamente a una entidad aseguradora
- Afiliarse con su núcleo familiar y entregar los documentos soporte que le sean solicitados para comprobar las calidades de los integrantes del grupo familiar
- Reportar la novedad que se presenten en su grupo familiar, tales como fallecimientos, discapacidad, pérdida de la calidad de estudiante, independencia económica, cumplimiento de la edad máxima legal establecida, etc.
- Cuando los cónyuges o compañeros permanentes sean cotizantes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, ambos deben estar afiliados a una misma EPS y sus beneficiarios afiliados en cabeza de uno solo de ellos.

#### **En cuidado de la Salud:**

- Velar por el mejoramiento, la conservación y la recuperación de su salud personal y la salud de los miembros de su familia.
- Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud.
- Acatar y cumplir las orientaciones de los profesionales de la salud y guardar el debido reposo, cuando así sea indicado.
- Asistir cumplidamente a las citas que se pidan, cancelarlas oportunamente si no es posible cumplirlas y pagar las multas a que haya lugar en caso de inasistencia.

- Cumplir y acreditar los períodos mínimos de cotización para la prestación de los servicios de alto costo.
- Pagar las cuotas moderadoras y copagos compartidos, cuando a ello hubiere lugar.
- Asistir y comprometerse con las actividades, talleres, charlas, conferencias y diferentes programas de promoción y prevención
- Informar al médico e institución tratante, el origen real de la atención requerida, como accidentes de trabajo, enfermedad profesional, enfermedad general u otros.
- Hacer uso racional de los servicios de salud
- Tratar con dignidad al personal que interviene en la prestación de los servicios de salud
- Informar oportunamente a los servicios de salud cualquier condición que le sobrevenga en su salud
- Contribuir con la actualización de la historia clínica

### ***¿A qué población atiende la PGN por medio de la Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social?***

A toda persona que haga llegar a la Entidad solicitudes, quejas y reclamos relacionados con la protección de su derecho a la salud.

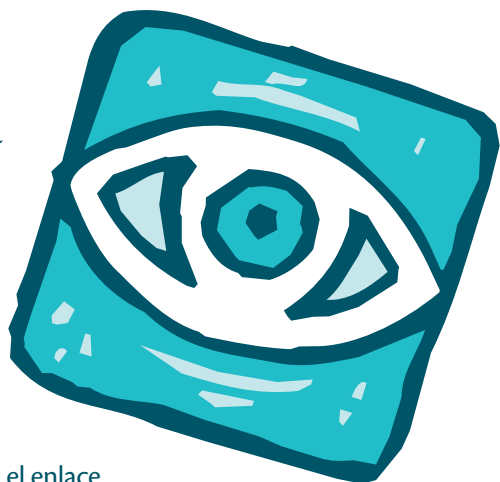
### ***¿Cómo puedo acceder a los servicios de la PGN <sup>[2]</sup>?***

En Bogotá diríjase al Centro de Atención al Ciudadano-CAP, ubicado en la Cra. 5ª N°.15-60, torre B. En el resto del país diríjase al Centro de Atención al Ciudadano-CAP más cercano.

También puede llamar al PBX (1) 5878750 desde el cual lo pueden conectar con las dependencias del nivel territorial y central. O puede consultar nuestra página web [www.procuraduria.gov.co](http://www.procuraduria.gov.co)

## ¿Cómo puedo interponer una queja o presentar un derecho de petición?

Para efectuar una petición a la Procuraduría General de la Nación o poner en conocimiento presuntas conductas irregulares de empleados oficiales o particulares que presten un servicio público, usted puede presentar su petición o queja por cualquiera de los siguientes medios:



- Página web de la Procuraduría. En el enlace «quejas y denuncias», llene los datos solicitados y describa de manera concreta la conducta que deba ser investigada.
- Por escrito. Radique su queja en el CAP en la ciudad de Bogotá o en cualquiera de las sedes regionales, distritales o provinciales de la Procuraduría.
- Verbalmente. Diríjase al CAP o a la sede local de la Procuraduría, donde un funcionario recibirá su queja.
- Telefónicamente. En Bogotá marque al (1) 5878750 Opción 3.

En cualquier caso es necesario concretar la(s) conducta(s) objeto de la queja para facilitar a la Entidad el trámite correspondiente.

Una vez radicada la queja usted puede verificar el estado de las mismas y de los procesos disciplinarios específicos, en el CAP, vía telefónica o a través de la página web de la Procuraduría en el enlace “consulte el estado de su queja”.

- 
- [1] Tomado de Guía práctica «Así protegemos los derechos de los usuarios de la salud» Supersalud. Noviembre de 2007
- [2] Texto tomado del folleto 12 preguntas frecuentes del ciudadano sobre la procuraduría General de la Nación, 2009.



**Alejandro Ordóñez Maldonado**  
Procurador General de la Nación

**Martha Isabel Castañeda Curvelo**  
Viceprocuradora General de la Nación

**Diana Margarita Ojeda Visbal**  
Procuradora Delegada para los Asuntos  
del Trabajo y la Seguridad Social

**Christian José Mora Padilla**  
Director Instituto de Estudios  
del Ministerio Público

## Salud para todos

© Procuraduría General de la Nación, 2009  
© Instituto de Estudios del Ministerio Público, 2009  
Carrera 5 15-80 piso 16 PBX: 5878750 Ext. 11698  
infoiemp@procuraduria.gov.co

### **Coordinación del documento:**

Diana Margarita Ojeda Visbal  
Procuradora Delegada para los Asuntos  
del Trabajo y la Seguridad Social

### **Elaboración y compilación:**

Piedad Mejía Rodríguez  
Asesora Procuraduría Delegada para  
los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social

### **Diseño y coordinación editorial**

Hernán Hel Huertas Olaya  
Diseñador gráfico IEMP

### **Impresión**

Imprenta Nacional de Colombia

Impreso en Colombia  
Bogotá, octubre de 2009

ISBN 978-958-734-046-4

*Esta publicación fue editada y financiada  
por el Instituto de Estudios del Ministerio Público*