

**Manizales, 17 de abril de 2024.**

## **MEDIDA CAUTELAR**

SEÑORES  
**JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO  
MANIZALES, CALDAS.**

**ACCIONANTE:** OLGA PIEDAD CARDENAS PATIÑO.

**ACCIONANDAS:** AUDIFARMA  
SALUD TOTAL EPS  
NUEVA EPS  
SANITAS EPS

**REFERENCIA:** **ACCIÓN POPULAR.**

**OLGA PIEDAD CARDENAS PATIÑO**, mayor de edad, identificada con la cedula de ciudadanía N° 30.230.123 **Presidenta de la Veeduría en Salud de Caldas (VEESACALDAS), y presidenta de la ALIANZA DE USARIOS SALUD TOTAL EPS**, con fundamento en el artículo 88 de la Constitución Política de 1991 y la Ley 472 de 1998, con el fin de garantizar la protección de los derechos e intereses colectivos amenazados y vulnerados, por medio del presente por medio del presente escrito le solicito en ejercicio de funciones administrativas que adopte las medidas necesarias de protección de los DERECHOS CONSTITUCIONALES COLECTIVOS (i) MORALIDAD ADMINISTRATIVA, (ii) SEGURIDAD Y SALUBRIDAD PUBLICA (iii) EL ACCESO A UNA INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS QUE GARANTICE LA SALUBRIDAD PÚBLICA, (iv) EL ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y A QUE SU PRESTACIÓN SEA EFICIENTE Y OPORTUNA (v) LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

### **HECHOS**

**PRIMERO:** Es importante señalar que por disposición legal la dispensación de medicinas u otros insumos médicos, un dispensario, es la entrega de uno o varios medicamentos o insumos a un paciente, que han sido previamente ordenados por el galeno tratante. La atención farmacéutica, debe tener una prestación en el servicio de salud de manera continua del tratamiento farmacéutico con el objetivo de que los usuarios tengan calidad de vida presentando una mejoría en su salud de manera integral. Conforme a la normatividad vigente en el ordenamiento jurídico colombiano, la atención y la dispensación son procesos o procedimientos de los cuales forman parte la atención médica, entendiendo que la medicación o los

insumos que requieren los usuarios se encuentran dirigidos a sufragar las necesidades que, por sus quebrantos de salud, solicitan les sean suministrados.

**SEGUNDO:** En los últimos meses se ha observado en la ciudad de Manizales una serie de dificultades respecto de la atención y entrega de los medicamentos e insumos para los pacientes, en los dispensarios de AUDIFARMA que infringen la normatividad que les obliga a prestar un adecuado servicio, entre las principales falencias que se aprecian son:

- A. No presta el servicio de forma efectiva en los horarios respectivos.
- B. Hacen firmar a los usuarios las fórmulas previamente a la entrega y al momento de la realizar la entrega de medicamentos se evidencia que no la efectúan de forma completa.
- C. Ante lo anterior no realizan al usuario entrega de carta de desabastecimiento o indicación de pendiente o agotado.
- D. No realizan entregan pañales.
- E. No se respeta los turnos preferenciales.
- F. No cuentan con digiturno que permita atención preferencial y orden para la atención.
- G. Se evidencia falta de personal en las diferentes sedes.
- H. No cumplen con la Resolución 1604 de 2013, donde deberán dar cumplimiento al mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en un lapso no mayor a 48 horas en el lugar de residencia y/o trabajo del afiliado cuando este autorice como consecuencia de la entrega incompleta o de pendiente de los mismos.
- I. En algunas sedes, como en la del centro (a un costado del Palacio Nacional) y en los bajos de la Clínica Ospedale, no se tiene a disposición y al servicio baño público para los usuarios.
- J. No se cuenta la ventilación adecuada, estas sedes son confinadas y allí asisten a diario muchas personas de todas las edades.
- K. Las demoras en las atenciones superan las 5 horas de espera.

**TERCERO:** Lo anterior se puede evidenciar con las falencias que se han presentado en la entrega de medicamentos con los siguientes testimonios y casos que hemos evidenciado.

- El señor **Ciro Alfonso Orejarena Márquez** establece que el municipio de Chinchiná durante varios días ha tratado de reclamar los pañales que requiere una paciente y esto no ha sido posible, de igual forma refiere falta de entrega de medicamentos de a su nombre.

El digiturno dañado a esta hora

10:21 a. m.

Estoy en audifarma a un costado de torres panorama, todos estos usuarios recibieron el formato, y es súper preocupante que ni fila preferencial se tenga

10:21 a. m.

Buenos días, Tatiana por favor para que le hagan llegar estos pañales a la "protegida" ya qué audifarma lleva días sin pañales, y este es un insumo muy importante para la señora.

10:21 a. m.

Buenos días, por favor para que le hagan llegar estos medicamentos al paciente a la casa.

\*Dirección nueva: calle45D 10E22

Ciro Alfonso Orejarena Marquez\*

10:21 a. m.

Salud Total EPS-SSA

No. 7543320

Página 1 De 1

**AUTORIZACIÓN SUMINISTROS POR UTILIZAR EN LA IPS**

No. Autorización Fecha y Hora: 29 Dic 2022 00:00 AM

**ENTIDAD REPOSABLE DEL PAGO**

Salud Total EPS Código: EPS002

**INFORMACIÓN DEL PACIENTE**

Tipo Documento : Cedula de Ciudadania Documento : 24277802  
Nombre : ANA ADIELA LOPEZ DE ARISTIZABAL Fecha Nacimiento : 04 May 1936  
Plan:  
Dirección : CL 46 A N 20 55 AP T 4BRR SAN JORGE Telefono : 8903804  
Departamento : CALDAS Municipio : Manizales  
Telefono Celular : 3002431915 E-Mail : rocioaristizabal2008@HOTMAIL.COM

**INFORMACIÓN PRESTADOR**

Nombre : AUDIFARMA MANIZALES Nit : 816001182 Código : 5727  
Dirección : CR 23 59 70 Telefono : 8909999  
Municipio : Manizales Departamento : CALDAS

**INFORMACIÓN DE LA TRANSACCIÓN**

Tipo : Llamar a solicitar autorización Regimen : Contributivo - NO POS - Evento  
Motivo : Ninguno Fecha Vencimiento : 26 Feb 2023  
Diagnosticos : R32 Nap Anterior :  
Ubicación paciente : Domiciliario No. Solicitud : 1228202200034  
Origen Servicio : Enfermedad General No. Prescripción : 20221227133034850497

**AUTORIZACIONES**

Codigo	Cant	Nombre
--------	------	--------

CA11284	90	(CMD 30) PAÑAL ADULTO DESECHABLE TALLA M [Tratamiento para 6 meses de acuerdo a prescripción medica - LeydyBC]
---------	----	---

Salud Total EPS-SSA

No. 9953441

Página 1 De 1

**AUTORIZACIÓN MEDICAMENTOS POR UTILIZAR EN LA IPS**

No. Autorización Fecha y Hora: 23 Ene 2023 10:26 AM

**ENTIDAD REPOSABLE DEL PAGO**

Salud Total EPS Código: EPS002

**INFORMACIÓN DEL PACIENTE**

Tipo Documento : Cedula de Ciudadania Documento : 5794719  
Nombre : CIRO ALFONSO OREJARENA MARQUEZ Fecha Nacimiento : 06 Feb 1950  
Plan:  
Dirección : CR 12A N 47K 13 PI 2 BRR CARIBE Telefono : 3118051692  
Departamento : CALDAS Municipio : Manizales  
Telefono Celular : 3126217214 E-Mail : orejarenaciro@gmail.com

**INFORMACIÓN PRESTADOR**

Nombre : AUDIFARMA MANIZALES Nit : 816001182 Código : 5727  
Dirección : CR 23 59 70 Telefono : 8909999  
Municipio : Manizales Departamento : CALDAS

**INFORMACIÓN DE LA TRANSACCIÓN**

Tipo : Llamar a solicitar autorización Regimen : Contributivo - POS - Evento  
Motivo : Ninguno Fecha Vencimiento : 22 Feb 2023  
Diagnosticos : M54.4 Nap Anterior : 31392-2260425222  
Ubicación paciente : Ambulatorio No. Solicitud : 01232023088646  
Origen Servicio : Enfermedad General No. Prescripción :

**AUTORIZACIONES**

Codigo	Cant	Nombre
--------	------	--------

23194	30	(CMD 10) PRIGABALINA TABLETA O CÁPSULA 50 MG
-------	----	--

8:54:43 AM 01/13/23 11:22 AM/21

- La señora Gina Ivonne Rojas Piñeros de igual forma presenta la dificultad que presentó ante la entrega de medicamentos

Doctor:  
DARIO FERNANDO LARA  
GERENTE EPS SALUDTOTAL  
Manizales.

REFERENCIA: Autorización de entrega de medicamentos en mi residencia.  
(Decreto 0019/2012, art. 131 Reglamentado por Resolución 1604/13 Art.1°.)

Yo Gina Ivonne Rojas Piñeros identificado (a) con la cédula de ciudadanía No: 51686190 en mi condición de afiliado (a) a la EPS Salud Total Régimen Contributivo residente en la Cr. 36A # 10C-22 Nogales del municipio de Manizales, Departamento de Caldas. Por medio de la presente **AUTORIZO A LA EPS** para que el funcionario a quien corresponda, proceda a enviar a la dirección antes descrita, los **medicamentos ordenados** que anexo, en virtud a lo establecido en el Decreto 019 de 2012, reglamentado mediante Resolución No: 1604 de 2013.  
Anexo **carta de desabastecimiento** entregada por el Dispensario AUDIFARMA, dejando constancia que no nos entrega nota de **PENDIENTE** por directrices administrativas.

El Decreto y la Resolución relacionados, en sus Artículos 1° y 131 rezan: **SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS.**

Página 1 de 1

**AUTORIZACIÓN MEDICAMENTOS POR UTILIZAR EN LA**

**IPS**

No. Autorización	Fecha y Hora	03 Abr 2023 10:04 AM
<b>ENTIDAD RESPONSABLE DEL PAGO</b>		
Salud Total EPS	Código	EPS002
<b>INFORMACIÓN DEL PACIENTE</b>		
Tipo Documento : Cedula de Ciudadanía	Documento :	51686190
Nombre : GINA IVONNE ROJAS PIÑEROS	Fecha Nacimiento :	24 Mar 1963
	Plan :	
Dirección : CR 36A 10C 22 LOS NOGALES	Telefono :	8738437
Departamento : CALDAS	Municipio :	Manizales
Telefono Celular : 3124235778	E-Mail :	givonnero@hotmail.com
<b>INFORMACIÓN PRESTADOR</b>		
Nombre : AUDIFARMA MANIZALES	Nit :	816001182
Dirección : CR 23 59 70	Telefono :	8909999
Municipio : Manizales	Departamento :	CALDAS
<b>INFORMACIÓN DE LA TRANSACCIÓN</b>		
Tipo : Llamar a solicitar autorización	Regimen :	Contributivo - POS - Evento
Motivo : Ninguno	Fecha Vencimiento :	02 Jun 2023
Diagnosticos : N39.0	Nap Anterior :	05182-2318542703
Ubicación paciente : Ambulatorio	No. Solicitud :	04032023056430
Origen Servicio : Enfermedad General	No. Prescripción :	
<b>AUTORIZACIONES</b>		
<b>Código</b>	<b>Cant</b>	<b>Nombre</b>
2140	6	(CMD 8)-ESTRIOL MICRONIZADO DE LIBERACION SOSTENIDA OVULO O TABLETA VAGINAL 3.5 MG

- Beatriz Elena Morales

#### FORMATO AUTORIZACIÓN ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Manizales, 15 de Febrero de 2023

Doctor:  
DARIO FERNANDO LARA  
GERENTE EPS SALUDTOTAL  
Manizales.

REFERENCIA: Autorización de entrega de medicamentos en mi residencia.  
(Decreto 0019/2012, art. 131 Reglamentado por Resolución 1604/13 Art.1°.)

Yo Beatriz Elena Morales identificado (a) con la cédula de ciudadanía No: 30328048 en mi condición de afiliado (a) a la EPS Salud Total Régimen Contributivo residente en la Calle 59 # 10A-41 Combe del municipio de Manizales, Departamento de Caldas. Por medio de la presente **AUTORIZO A LA EPS** Salud Total para que el funcionario a quien corresponda, proceda a enviar a la dirección antes descrita, los **medicamentos ordenados médicamente** que anexo, en virtud a lo establecido en el Decreto 019 de 2012, reglamentado mediante Resolución No: 1604 de 2013.  
Anexo **carta de desabastecimiento** entregada por el Dispensario AUDIFARMA, dejando constancia que no nos entrega nota de **PENDIENTE** por directrices administrativas.

El Decreto y la Resolución relacionados, en sus Artículos 1° y 131 rezan: **SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS.**

Fecha y Hora: 17 Ene 2023 13:08

**INFORMACION DEL PACIENTE**

Tipo Documento: Cedula de Ciudadania Documento: 30328048  
 Nombre: BEATRIZ ELENA MORALES GONZALEZ Fecha de Nacimiento: 28 Jul 1972  
 Dirección: CL 59 10 A 41 Teléfono: 8789467  
 Departamento: (17) CALDAS Municipio: (001) Manizales  
 Teléfono Celular: 3113970253 Email: FONDO@HADA.COM.CO

**INFORMACION DE LA REMISION**

Tipo: Llamar a solicitar Autorización(NAP) Régimen: Contributivo - POS - Evento  
 Motivo: Fecha Vencimiento: 16 Feb 2023  
 Diagnóstico: G44.2 - R03.0 Nap Anterior: 31255-2302298918  
 Ubicación del Paciente: Consulta Externa Origen del servicio: Enfermedad General

**DETALLE DE SERVICIOS/MEDICAMENTOS/DISPOSITIVOS MEDICOS**

CODIGO	CANT	DETALLE TRANSACCION(SERVICIO)
9299	30	(treinta) MEDICAMENTOS - (CMD 10)-ACETAMINOFEN+CODEINA TABLETA O CAPSULA 325+8 MG 1 Tableta (s) cada 12 Hora(s) por 15 Día(s), vía Oral -
ST20019446B	30	(treinta) MEDICAMENTOS - (CMD 10)-DULOXETINA CAPSULAS DE LIBERACION NO MODIFICADA 60 MG 1 Tableta (s) cada 24 Hora(s) por 30 Día(s), vía Oral -

**PAGOS COMPARTIDOS**

Tipo de Recauda: Cuota Moderadora Valor: 4100

**INFORMACION DEL PRESCRIPTOR**

Nombre: Esther Carolina Lopez Carmona Especialidad: MEDICINA GENERAL  
 Cedula: 30404695 Registro Medico: 30404695

**OBSERVACIONES**

- La señora Ana Cerlina González

**INFORMACION DEL PACIENTE**

Tipo Documento: Cedula de Ciudadania Documento: 87007777  
 Nombre: ANA CERLINA GONZALEZ DE CASTRO Fecha Nacimiento: 05 Mar 1946  
 Dirección: CR 20 N 47 40 BRR SAN JORGE Plan:  
 Departamento: CALDAS Telefono: 8856276  
 Telefono Celular: 3216456564 E-Mail: jcastrugonzalez72@gmail.com

**INFORMACION PRESTADOR**

Nombre: AUDIFARMA MANIZALES Nit: 816001182 Código: 5727  
 Dirección: CR 23 59 70 Telefono: 8909999  
 Municipio: Manizales Departamento: CALDAS

**INFORMACION DE LA TRANSACCION**

Tipo: Llamar a solicitar autorización Régimen: Contributivo - POS - Evento  
 Motivo: Ninguno Fecha Vencimiento: 17 Jun 2023  
 Diagnosticos: E79.0-I10X-Z92.1-E03.9-E78.9-I48.0- N18.9 Nap Anterior: 84588-2319173788  
 Ubicación paciente: Ambulatorio No. Solicitud: 04042023024569  
 Origen Servicio: Enfermedad General No. Prescripción:

**AUTORIZACIONES**

1143	30	(CMD 10)-RIVAROXABAN MICRONIZADO TABLETA O TABLETA RECUBIERTA 20 MG [1 Tableta (s) cada 1 Día(s) por 30 Día(s), vía Oral]
2974	8	ERITROPOYETINA HUMANA RECOMBINANTE SOLUCION INYECTABLE 2000 UI [2 Ampolla cada 3 Día(s) por 30 Día(s), vía Subcutanea -USO: APLICAR 1 AMPOLLA SUBCUTANEA LUNES Y JUEVES.]

- Ricardo Alberto Sanchez Rendon

FORMATO PARA ENTREGA DE PENDIENTES  
 AUDIFARMA S.A. EOPTA - 1  
 FECHA: 04/04/2024 11:28  
 CAF QUE GENERA: MANIZALES ESPECIALIZADO MA  
 C  
 CAF QUE ENTREGA: MANIZALES ESPECIALIZADO M  
 AC  
 NUMERO FORMULA: 3307B  
 CLIENTE: SALUD TOTAL EPS S.S.A (BOGOTA)  
 ENTIDAD: SALUD TOTAL E.P.S.  
 TIPO: EVENTO  
 SUBCUENTA: EVENTO  
 NOM.USUARIO: RICARDO ALBERTO SANCHEZ RENDO  
 N  
 ID.USUARIO: 15910257  
 DIRECCION: CARRERA 36 A # 10 C 22 casa  
 TELEFONO: 3112262628

CODIGO: 1268786050  
 MEDICAMENTO: DAPAGLIFLOZINA TABLETA RECUBI  
 ERTA 10 MG ASTRAZENECA COLOMBIA S.A.S  
 CANTIDAD: 28  
 LOTE: 0

HE RECIBIDO INFORMACION DEL PROCESO  
 DE ENTREGA DEL MEDICAMENTO PENDIENTE  
 EN EL DOMICILIO CUMPLIENDO CON EL  
 DECRETO 019 DE 2012 Y RESOLUCION 1604 DE 20  
 13. BAJO MI RESPONSABILIDAD DECLARO  
 QUE NO ACEPTO LA ENTREGA DEL MEDICAMEN  
 TO EN MI DOMICILIO.

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_  
 IDENTIFICACION: \_\_\_\_\_  
 FECHA RECIBIDO: \_\_\_\_\_  
 FIRMA RECIBIDO: \_\_\_\_\_

Visita [www.audifarma.com.co](http://www.audifarma.com.co) para  
 conocer el estado de tu medicamento pen  
 diente

- Sandra Milena Lopez Lopez.

**SaludTotal** EPS S.A. No. 12513938 Página 1 De 1

**MEDICAMENTOS-ORDEN DE DIRECCIONAMIENTO**  
 N° Orden de direccionamiento: \_\_\_\_\_ Fecha y Hora: 21 Feb 2024 07:46 AM

**ENTIDAD RESPONSABLE DEL PAGO**  
 Salud Total EPS Código: EPS001

**INFORMACION DEL PACIENTE**  
 Tipo Documento: Cedula de Ciudadania Documento: 30339230  
 Nombre: SANDRA MILENA LOPEZ LOPEZ Fecha Nacimiento: 21 Abr 1976  
 Dirección: CL 62 34B 32 Plan: \_\_\_\_\_  
 Departamento: CALDAS Municipio: Manizales Teléfono: 8873743  
 Teléfono Celular: 3212035283 E-Mail: SANDRAMILENALOPEZ@GMAIL.CO  
 M

**INFORMACION PRESTADOR**  
 Nombre: AUDIFARMA MANIZALES Nit: 816001182 Código: 5727  
 Dirección: CR 23 59 70 Teléfono: 8909999  
 Municipio: Manizales Departamento: CALDAS

**INFORMACION DE LA TRANSACCION**  
 Régimen: Contributivo - POS - Evento Fecha Vencimiento: 21 Abr 2024  
 Diagnosticos: H04.9 No. Solicitud: 02212024021845  
 Ubicación paciente: Ambulatorio No. Prescripción: \_\_\_\_\_  
 Origen Servicio: Enfermedad General

**SERVICIOS DIRECCIONADOS**

Código	Cant	Nombre
2740	1	POLIETILGLICOL 400 NF-PROPILENGLICOL SOLUCION OPTALMICA 0.4% 3x10 ML 30

Sandra Milena Lopez.  
 3212035283

**PAGOS COMPARTIDOS**  
 Tipo Recaudo: Cuota Moderadora Valor: 0  
 Semanas Cotizadas: 66 Porcentaje: \_\_\_\_\_ Valor Maximo: \_\_\_\_\_

**INFORMACION DE LA PERSONA QUE DIRECCIONA**  
 Nombre: FRANCAR Cargo o Actividad: Cargo General  
 Telefono: \_\_\_\_\_ Telefono: \_\_\_\_\_  
 Telefono Celular: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_  
 Iste que prescribe: \_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES**  
 Direccionamiento valido para reclamar servicios desde el dia 2024-03-22 si esta al dia en pagos.

**SOLO PARA ORDENES DE COMPRA DE SERVICIOS**  
 Salud Total EPS S.A. se reserva el derecho de modificar los servicios de salud contratados y fijar los precios de los servicios de atención. En caso que correspondiera hacer cambios en el contrato de prestación de servicios, Salud Total EPS S.A. podrá modificar los precios de los servicios de atención contratados de la conformidad expresa y voluntaria de los usuarios contratados de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2047 de 2008 en función del estado de atención, resultados e cumplimiento de los servicios contratados y modificaciones de precios por Auditoría Médica. 782473201

Firma SALUD TOTAL EPS-S.S.A. Firma Usuario

Los servicios de compra de servicios de salud deben realizarse por los usuarios en el centro de la ciudad de Bogotá y en las oficinas de Salud Total EPS S.A. en las ciudades de Bogotá, Medellín y Bucaramanga. 782473201

SE ENVIA  
 1. POLIETILGLICOL + PROPILENGLICOL 400 NF, SOL. OPTAL # 6 FRASCOS  
 INSTILAR 1 GOTAS EN CADA OJO CADA 4 HORAS POR 6 MESES



- El dispensario que se encuentra ubicado en el multicentro estrella, frente a torres panorama, bajos de la clínica Ospedale, y centro, presentan de forma constante largas filas y aglomeraciones, esto teniendo en cuenta la poca capacidad instalada, sin baños públicos, que tiene el lugar para la atención.



**Sede multicentro estrella**

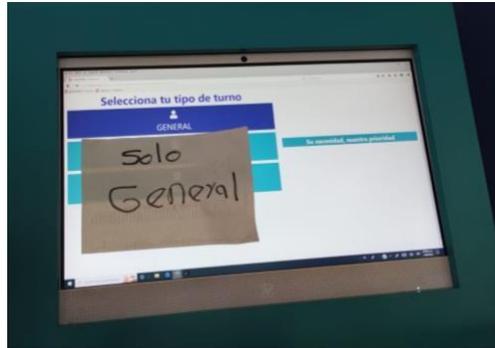


**Sede torres panorama**



**Sede centro**

- En los dispensarios se puede apreciar como los pocos digiturnos que están en funcionamiento no tienen atención preferencial



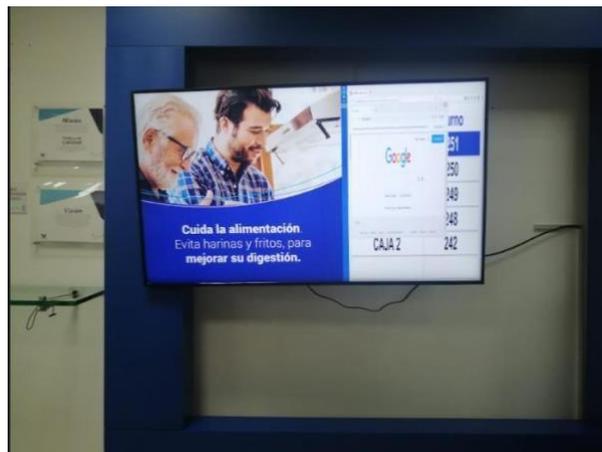
**Diiturno sede centro 1 de junio de 2023**

**Digiturno sede torres panorama 27 de febrero 2023**

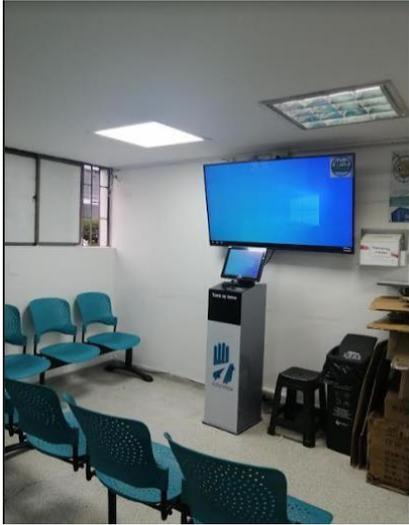
Módulo	Turno
CAJA 2	P80
CAJA 7	288
CAJA 5	286
CAJA 9	285
CAJA 3	P76



**Digiturno sede multicentro estrella febrero 2023**



## Digiturno sede bajos de la Clinica Ospedale



- Los usuarios deben esperar un largo tiempo en el lugar, se evidencia pocas personas en caja y muchos adultos mayores.



## Sede centro

### Sede frente torres panorama

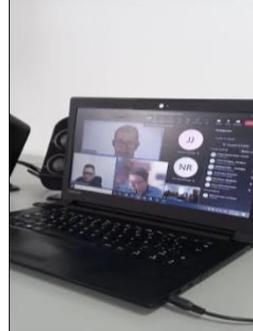


- El digiturno no funciona correctamente (ver video)

[https://drive.google.com/drive/folders/1\\_KwJRyE6\\_HG6BQsXlsQswaWaXSr4rQUt](https://drive.google.com/drive/folders/1_KwJRyE6_HG6BQsXlsQswaWaXSr4rQUt)

**CUARTO:** Conforme al decreto 2200 de 2005 y el decreto 780 de 2016, Se identifica que AUDIFARMA S.A no cumple con las reglas y las formas en que los servicios de salud deben ser atendidos con la finalidad de que los afiliados, beneficiarios y usuarios en general no se vean afectados.

**QUINTO:** Para el día 4 de mayo del 2023, AUDIFARMA S.A brinda una respuesta a las manifestaciones de inconformidad, presentadas en reunión virtual el día 11 de abril de 2023 de la Alianza de Usuarios de Salud Total EPS, en las instalaciones de SALUD TOTAL EPS, en compañía del coordinador del PAU, indicando que la entidad sufrió de un ataque cibernético externo en su infraestructura tecnológica, denominado Malware tipo Ransomware, conllevando a la ejecución de manera inmediata del plan de contingencia presentando inconvenientes en algunos usuarios para la dispensación de medicamentos y el aumento en los tiempos de atención, pero a la fecha se sigue presentado dificultad en el servicio, por lo cual no se puede establecer que el problema en la atención se presentó por este ataque, sino que es por un problema estructural de AUDIFARMA. Además, no dieron respuesta de fondo a las peticiones y quejas allí se realizaron.



**SEXTO:** Es importante señalar que de conformidad con la Resolución 1403 de 2007 en su artículo regula los principios que deberá cumplir a cabalidad el servicio farmacéutico, como se determina a continuación:

- 1. Accesibilidad. El servicio farmacéutico, dentro del marco de sus funciones, garantizará a sus usuarios, beneficiarios, destinatarios y a la comunidad los medicamentos y dispositivos médicos, la información y asesoría en el uso adecuado de los mismos, para contribuir de manera efectiva a la satisfacción de las necesidades de atención en salud.*
- 2. Conservación de la calidad. El servicio farmacéutico dispondrá de mecanismos y realizará las acciones que permitan conservar la calidad de los medicamentos y dispositivos médicos que estén a su cargo y ofrecerá la información para que esta se conserve una vez dispensado. Esta responsabilidad también estará a cargo de cada uno de los actores que intervengan en los procesos de recepción y almacenamiento, transporte y distribución física de medicamentos y dispositivos médicos, garantizándose las condiciones establecidas por el fabricante en el empaque y la trazabilidad de los mismos.*
- 3. Continuidad. El servicio farmacéutico garantizará a sus usuarios, beneficiarios y destinatarios las prestaciones requeridas que se ofrezcan en una secuencia lógica y racional, de conformidad con la prescripción médica y las necesidades de información y asesoría a los pacientes.*
- 4. Eficacia. El servicio farmacéutico garantizará a sus usuarios, beneficiarios y destinatarios el cumplimiento de los objetivos de las prestaciones ofrecidas, dando*

*cumplimiento a las respectivas normas sobre control, información y gestión de la calidad. Igualmente, contribuirá en el cumplimiento del propósito de la farmacoterapia ordenada por el facultativo.*

5. *Eficiencia. El servicio farmacéutico contará con una estructura administrativa racional y los procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento de sus funciones, utilizando de manera óptima los recursos humanos, físicos, financieros y técnicos.*

6. *Humanización. El servicio farmacéutico centrará su interés en el ser humano, sin desconocer el papel importante del medicamento y el dispositivo médico en la farmacoterapia.*

7. *Imparcialidad. En cumplimiento de sus funciones, el servicio farmacéutico deberá garantizar un trato justo y sin ningún tipo de discriminación a sus usuarios, beneficiarios y destinatarios.*

8. *Integralidad. Los actores, actividades y procedimientos del servicio farmacéutico se desarrollarán integralmente y de manera interrelacionada, en procura del logro de su misión.*

10. *Oportunidad. El servicio farmacéutico garantizará la distribución y/o dispensación de la totalidad de los medicamentos prescritos por el facultativo, al momento del recibo de la solicitud del respectivo servicio hospitalario o de la primera entrega al interesado, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo la salud y/o la vida del paciente. También garantizará el ofrecimiento inmediato de la información requerida por los otros servicios, usuarios, beneficiarios y destinatarios.*

*Contará con mecanismos para determinar permanentemente la demanda insatisfecha de servicios y corregir rápidamente las desviaciones que se detecten. La entidad de la que forma parte el servicio farmacéutico garantizará los recursos necesarios para que se cumpla este principio.*

11. *Promoción del uso adecuado. El servicio farmacéutico promocionará en sus actividades el uso adecuado y prevendrá el uso inadecuado y los problemas relacionados con la utilización de los medicamentos y dispositivos médicos.*

De conformidad con esta normatividad AUDIFARMA S.A, **no ha** prestado el servicio de salud de manera integral y eficiente, conllevando a que no se preste una atención efectiva a la población de la ciudad y el departamento en general.

Mediante el artículo 17 de la Resolución 1403 de 2007 regula el Sistema de gestión de la calidad, se evalúa que el desempeño del servicio farmacéutico que tiene la entidad AUDIFARMA S.A no presenta condiciones de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a su cargo, la cual está enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de las organizaciones a que pertenece el servicio. El Sistema de Gestión de la Calidad adoptará en cada servicio un enfoque basado en

los procesos que ofrezca y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios del mismo.

**SEPTIMO:** En reunión sostenida el viernes 19 de mayo 2023, después de solicitar respuesta de fondo a las solicitudes del 11 de abril, los diferentes veedores presentamos nuestras inconformidades ante la situación que se está presentando, en la cual AUDIFARMA planteó que ya tenían los recursos para contratar más personal que a los 8 días nos brindaría respuesta sobre el número de personas que podían contratar, y dar solución a todas las quejas, pero se brindado una respuesta que carece de realidad y veracidad, donde esto evidencia que existe una falencia en el número de personas que atienden en los diferentes lugares, la falta de entrega de los medicamentos, la no entrega de cartas de desabastecimiento y de pendientes, de igual forma en dicha reunión se planteó las diferentes preguntas que se tenían en la prestación del servicio, pero a la fecha tampoco han brindado solución.

**OCTAVO:** En la respuesta del 29 de mayo de 2023, AUDIFARMA sigue sin brindar solución a todos los planteamientos, y ratifica la problemática que se vive.

**NOVENO:** Es importante señalar que AUDIFARMA realiza la entrega de medicamentos a las EPS: **Salud Total, Nueva EPS, Sanitas EPS, y otras.**

**DECIMO:** El 17 de agosto 2023, 30 usuarios de Audifarma me hicieron llegar un documento firmado por ellos, donde se quejan del mal servicio de esta farmacia.

**DECIMO PRIMERO:** El 15 de agosto del 2023 se llevó a cabo reunión con los ENTES DE CONTROL en Manizales, tema AUDIFARMA, por la falta de entrega de los medicamentos en el Departamento de Caldas, con delegados de la SUPERSALUD, donde se dejaron muchos compromisos por parte de esta Farmacia y las EPS, pero esto no se cumplió.

**DECIMO SEGUNDO:** Durante este año 2024, se han presentado varias quejas a las EPS y a AUDIFARMA, y es por esto que el día 15 de marzo del presente año, se realizó de nuevo reunión en las instalaciones de la EPS SALUD TOTAL EN MANIZALES, con los directivos de AUDIFARMA, donde de nuevo se les dijo de todas las falencias, pero esto sigue igual, o antes bien empeorando más la situación.

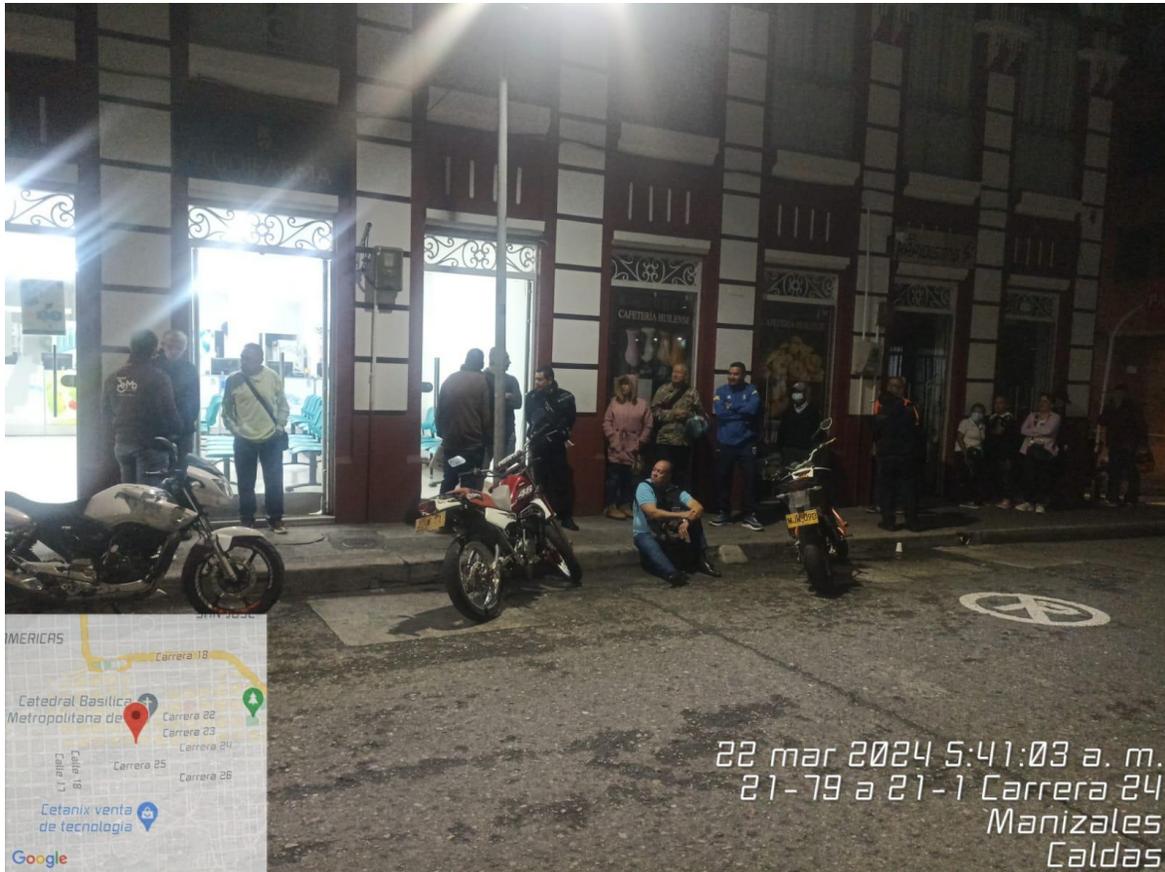
**DECIMO TERCERO:** Los usuarios de las diferentes EPS, se dirigen a estas instalaciones desde las 40:30 am aproximadamente, a hacer filas, llegando desde muy temprano y les da hasta más de medio día en estas sedes, y muchas veces salen sin los medicamentos:



20 mar 2024 4:43:49 a. m.  
#23-32 a 23-62 Calle 62  
Manizales  
Caldas



22 mar 2024 5:40:19 a. m.  
21-79 a 21-1 Carrera 24  
Manizales  
Caldas



## **DERECHOS COLECTIVOS VULNERADOS**

Por intermedio de esta acción se pretende que mediante decisión de fondo se protejan los derechos de la ciudadanía Caldense en especial la Manizaleña, consagrados en el artículo 2 y 10 de Ley estatutaria 1751 del 2015:

(I) MORALIDAD ADMINISTRATIVA, (II) SEGURIDAD Y SALUBRIDAD PUBLICA (III) EL ACCESO A UNA INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS QUE GARANTICE LA SALUBRIDAD PÚBLICA, (IV) EL ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y A QUE SU PRESTACIÓN SEA EFICIENTE Y OPORTUNA (V) LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

## **MEDIDAS CAUTELARES**

Se solicita a su Señoría, decretar las medidas previas que considere pertinentes a fin de prevenir el daño inminente que de forma previsible puede llegar a configurarse ante la inadecuada prestación del servicio de salud (derecho fundamental consagrado en la Constitución Política de Colombia y la Ley Estatutaria 1751 de 2015) en la ciudad de Manizales, Caldas.

## PRETENSIONES

1. **PRIMERO:** Que se declare que, a las entidades demandadas, **SALUD TOTAL, NUEVA EPS, SANITAS EPS, y AUDIFARMA**, han incurrido en una acción y/o omisión que amenaza, vulnera y pone en alto riesgo los derechos colectivos especialmente (i) MORALIDAD ADMINISTRATIVA, (ii) SEGURIDAD Y SALUBRIDAD PUBLICA (iii) EL ACCESO A UNA INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS QUE GARANTICE LA SALUBRIDAD PÚBLICA, (iv) EL ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y A QUE SU PRESTACIÓN SEA EFICIENTE Y OPORTUNA (v) LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Y (vi) Ley Estatutaria 1751 de 2015. Artículo 2 • Naturaleza y contenido del derecho fundamental a la salud. El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo.
2. **SEGUNDO: ORDENAR** a, **SALUD TOTAL, NUEVA EPS, SANITAS EPS y AUDIFARMA**, efectuar los trámites administrativos, contractuales y presupuestales pertinentes, a fin de garantizar que todos los afiliados puedan gozar y ejercer su derecho a los servicios de salud del plan de beneficios que brinda el Sistema General de Seguridad Social en Salud, de forma eficiente y oportuna.
3. **TERCERO: ORDENAR** a, **SALUD TOTAL, NUEVA EPS, SANITAS EPS y AUDIFARMA**, generar nuevos convenios, contratos que se necesiten para prestar un servicio oportuno de calidad y ajustado a la normatividad vigente para la entrega, suministro de medicamentos ordenados a los afiliados de las E.P.S.
4. **QUINTO: ORDENAR** a la entidad **AUDIFARMA S.A** garantice una debida prestación del servicio y el cumplimiento a las leyes y normas, con el fin de que cese la vulneración de los derechos anteriormente mencionados.
5. **SEXTO: ORDENAR** a **SALUD TOTAL EPS, NUEVA EPS, SANITAS EPS**, que de no ser posible la garantía a través de **AUDIFARMA S.A** se preste un buen servicio con calidad, accesibilidad, oportunidad, cumplimiento, humanización, responsabilidad; se contrate con otra farmacia que, si salvaguarde los derechos de los afiliados, amparados en el derecho fundamental a la SALUD.

## REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD

Para los efectos pertinentes, se deja expresa constancia de dado que se trata de la defensa a la vida de la población, esta situación en específico se enmarca dentro de la excepción de tal requisito que prevé el artículo 144 de la ley 1437 de 2011.

De conformidad con la Sentencia de la Corte Constitucional C-644 de 2011, Antes de presentar la demanda para la protección de los derechos e intereses colectivos, la demandante OLGA PIEDAD CARDENAS PATIÑO solicito a la entidad AUDIFARMA S.A en ejercicio de sus funciones administrativas adoptara las medidas necesarias con la finalidad de protección a los derechos colectivo que se encuentran amenazados. Sin embargo, la autoridad no atiende dicha reclamación dentro de los quince (15) días siguientes a la presentación de la solicitud por lo cual se decide agotar el requisito de procedibilidad.

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

Invoco como fundamento de derecho el Artículo 1, 2, 48, 49, 88 de la Constitución Política y artículo 2, 4 de la Ley 478 de 1998, Decreto 780 de 2016 en su artículo 2.5.3.10.3, Resolución 2292 de 2021 artículo 44.

demás normas sustantivas y procedimentales aplicables al presente evento.

### **RAZONES DE DERECHO**

El artículo 1 de la Constitución Política de Colombia señala que *“Colombia es un Estado Social de Derecho, organizado en forma de Republica Unitaria, descentralizada con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”*

Entendiendo que el estado social y democrático de derecho deberá garantizar el cumplimiento de los planes que el estado desarrolle para combatir las contingencias de salud para proteger los derechos fundamentales que ostenta los ciudadanos, en este sentido el servicio público y obligatorio por las entidades promotoras de salud **SALUD TOTAL EPS, NUEVA EPS, SANITAS EPS Y AUDIFARMA**, deberá presentarse en las condiciones y términos que están estipulados en la ley colombiana para prestar un servicio de salud eficiente.

El artículo 2 de la Constitución Política de Colombia son fines esenciales del Estado *“servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la*

*participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultura de la Nación; defender la independencia Nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”*

En esta misma línea se entiende que el servicio de salud, es un servicio público y obligatorio que las entidad promotoras de salud debe prestar a los afiliados, esta deberá tener como cualidad una atención oportuna en la prestación del servicio farmacéutico asegurando que la prestación del servicio de salud sea de manera constante, deberá ser de carácter integral cuyo objetivo es garantizar los tratamientos médicos que comprende la enfermedades diagnosticadas, la señora OLGA PIEDAD CARDENAS PATIÑO, tiene la facultad de hacer valer los derechos colectivos con el objetivo de que la entidades SALUD TOTAL EPS, NUEVA EPS, SANITAS EPS Y AUDIFARMA S.A efectúen una adecuada prestación médica con el fin de que suministre de manera oportuna e ininterrumpida los medicamentos.

Las entidades promotoras de salud (E.P.S.), no suministra los medicamentos que requieren los afiliados, se presenta con mucha frecuencia pendientes donde indican los funcionarios que tienen de 5 a 8 días hábiles para poder hacer llegar el medicamento en el lugar de domicilio de los usuarios, incumpliendo la normatividad de 48 horas siguiente de generado el recibo, se entrega de manera fraccionada los medicamentos, y parte de las autorizaciones, los funcionarios en horario laboral expresan a los usuarios que no los pueden atender porque se encuentran en capacitación, vulnerando de esta manera el derecho a la salud que se encuentra consagrado en los artículos 48 y 49 de la constitución política de Colombia. El derecho a la salud es un derecho fundamental innominado debido a que por medio de interpretación se puede inferir que en conexidad con los derechos fundamentales a la vida y a la integridad personal cuando están siendo vulnerados como en este caso por las entidades promotoras de salud.

Entidad encargada en este caso de prestar el servicio de salud actúa de manera tardía en agendar la consulta, evidenciando una omisión en sus obligaciones El artículo 88 de la Constitución Política de Colombia, frente a la protección de los derechos colectivos que dispone lo siguiente *“La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella (...)”*

En el caso en concreto la accionante la señora OLGA PIEDAD CARDENAS PATIÑO, instaura una acción popular como medio procesal con el fin de asegurar los derechos colectivos de las personas que se encuentran afiliadas a SALUD TOTAL EPS, NUEVA EPS, SANITAS EPS Y AUDIFARMA S.A que no se encuentran obteniendo una adecuada prestación del servicio de salud, se tiene como finalidad hacer cesar la vulneración de los derechos e intereses colectivos de la población de

la ciudad de Manizales y todo el departamento de Caldas conforme con los hechos anteriormente mencionados.

A su turno el artículo 2 de la Ley 478 de 1998 define la acción popular en los siguientes términos:

*“Son medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos las acciones populares, se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible”*

A su vez, el artículo 4 de la Ley 478 de 1998, señala que son derechos colectivos entre otros los siguientes:

*“Son derechos e intereses colectivos, entre otros, los relacionados con:*

*(...)*

*g) La seguridad y salubridad públicas*

*n) Los derechos de los consumidores y usuarios*

*(...)*

En el caso que nos compete se evidencia una presunta vulneración de los derechos que consagra la normatividad, es procedente interponer esta acción constitucional obteniendo de esta manera los supuestos sustanciales para que proceda la acción popular son: se evidencia una omisión por parte de AUDIFARMA S.A, Se encuentran amenazados los derechos colectivos de los afiliados, no es una amenaza que provenga de un riesgo normal de la actividad humana y existe la relación de causalidad entre la omisión por parte de la entidad y los derechos colectivos señalados.

La entidad no cumple con los lineamientos regulados en el Decreto 780 de 2016 en su artículo 2.5.3.10.3 regula la atención farmacéutica, se encuentra violentada debido a que los funcionarios que laboran en AUDIFARMA S.A, son funcionarios, descortés, groseros, inhumanos, poco diligentes, no le indican a los afiliados una adecuada información sobre sus solicitudes, de igual manera no se realiza un seguimiento del tratamiento farmacéutico conllevando estas situaciones a la insatisfacción de los usuarios.

De conformidad con la Resolución 2292 de 2021 artículo 44 indica la garantía de continuidad en el suministro de medicamentos, se encuentra siendo vulnerado por parte de las entidades SALUD TOTAL EPS Y AUDIFARMA S.A, no garantizan el acceso a los medicamentos debido a que imponen medidas de tipo administrativas

conllevarlo a que los usuarios no accedan de manera pronta a los medicamentos que han sido ordenados por su médico tratante.

## **PROCESO**

Se trata de un proceso especial regulado por la Ley 472 de 1998 por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares, son medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos.

## **COMPETENCIA**

Es usted competente Señor Juez, por la naturaleza del asunto.

*ARTÍCULO 20. COMPETENCIA DE LOS JUECES CIVILES DEL CIRCUITO EN PRIMERA INSTANCIA*

*6. De las acciones populares y de grupo no atribuidas a la jurisdicción de lo contencioso administrativo.*

## **DECLARACION DE LA ACCIÓN UNICA**

En forma expresa, manifiesto con toda claridad, bajo gravedad de juramento, que se entiende prestado por la suscripción de este escrito, que hasta la fecha no se ha presentado ni se pretende elevar una nueva solicitud, ante otra autoridad que fuese competente, con relación a los mismos hechos a fin de reclamar el cumplimiento del mismo derecho.

## **ANEXOS**

- Soportes de quejas por falta de pendientes en entrega de medicamentos.
- Video sobre la falla en digiturno, la falta de entrega de medicamentos y cartas de pendientes y de desabastecimiento, y denuncia de la PERSONERIA DE MANIZALES por no permitir la visita de inspección, vigilancia y control [https://drive.google.com/drive/folders/1\\_KwJRyE6\\_HG6BQsXIsQswaWaXSr4rQUt](https://drive.google.com/drive/folders/1_KwJRyE6_HG6BQsXIsQswaWaXSr4rQUt)
- Constancia de requisito de procedibilidad.
- Acta de reunión del 19 de mayo de 2023, con las firmas de los asistentes.
- Respuesta de AUDIFARMA S.A, del 29 de mayo del 2023.
- Acta de elección como presidenta de la ALIANZA DE USUARIOS SALUD TOTAL EPS.
- Resolución de la Personería de Manizales de registro de la Red de Veedores en Salud de Caldas.

- Analisis y respuesta de la SUPERSALUD a AUDIFARMA S.A Rad No 20236000000829011.
- Solicitud de respuesta de la SUPERSALUD a AUDIFARMA S.A Rad No 20236000000375541
- Respuesta de la SUPERSALUD a la ALIANZA DE USUARIOS DE SALUD TOTAL EPS Rad No 20236000000908521
- Solicitudes de usuarios a la ALIANZA DE USARIOS, para ayudar a gestionar los medicamentos que AUDIFARMA S.A no les da.
- Resolución de la Personería de Manizales de inscripción de la Veeduría en Salud de Caldas.
- Queja firmada por los 30 usuarios quienes denuncian la mala atención en Audifarma.
- Link de reunión con la Supersalud y entes de control el 15 de agosto de 2013 [https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=307509675112420&id=100003356407524&mibextid=Nif5oz](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=307509675112420&id=100003356407524&mibextid=Nif5oz)
- Documento de asistencia de reunión del 15 de agosto de 2023.
- Acta de reunión del 15 de marzo de 2024, con los directivos de Audifarma, Salud Total EPS, y miembros representantes de los usuarios de las EPS SALUD TOTAL Y SANITAS.

### **NOTIFICACIONES DEMANDANTE**

Dirección: CARRERA 30 N°104 B 02 BARRIO LA ENEA.  
Celular: 3105442871.  
Correo electrónico: [piedadcardenas07@gmail.com](mailto:piedadcardenas07@gmail.com)

### **NOTIFICACIONES DEMANDADOS**

#### **SALUD TOTAL EPS**

Dirección: CARRERA 22 N°25-19 EDIFICIO BULEVAR DE LA 22 CENTRO  
Teléfono: 6068782300  
Correo electrónico: [notificacionesjud@saludtotal.com.co](mailto:notificacionesjud@saludtotal.com.co)

#### **NUEVA EPS**

Dirección: CARRERA 23 C N°62.27 PALO GRANDE.  
Teléfono: 601 4193000  
Correo electrónico: [secretaria.general@nuevaeps.com.co](mailto:secretaria.general@nuevaeps.com.co)

#### **SANITAS EPS**

Dirección: CARRERA 23 N°48-40 AVENIDA SANTANDER.  
Teléfono: 018000919100  
Correo electrónico: [notificajudiciales@keralty.com](mailto:notificajudiciales@keralty.com)

**AUDIFARMA S.A.**

Dirección: CALLE 105 N° 14-140 ZONA INDUSTRIAL DE OCCIDENTE PEREIRA

Teléfono: 606 3137800

Correo electrónico: [incidenciasjuridicas@audifarma.com.co](mailto:incidenciasjuridicas@audifarma.com.co)

Lo anterior de conformidad con el artículo 8 de la Ley 2213 de 2022, se indica que los correos electrónicos de notificación de todos los accionados, fueron sustraídos de los de las respectivas páginas web de estas entidades las cuales son de acceso público.

Atentamente,

**OLGA PIEDAD CARDENAS PATIÑO**  
**C.C 30230123**

Firma digital.