

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE  
CONOCIMIENTO**

Bogotá, veintitrés (23) de octubre de dos mil veinte (2020)

**I. OBJETO DE LA PROVIDENCIA**

Decidir la presente acción de tutela, promovida por **EIKER ALBERTO CAÑAS SÁNCHEZ** en contra de SANITAS EPS, por la presunta vulneración de su derecho fundamental a la salud y vida digna.

**II. HECHOS**

Manifestó el accionante que, desde el mes de enero de 2018, se encuentra afiliado como cotizante al sistema general de seguridad social en salud a la EPS Sanitas y para lograr la asignación de citas, consulta de resultados de exámenes, agendamiento de toma de pruebas de laboratorio, entre otras, el canal dispuesto es la oficina virtual de EPS Sanitas.

En el mes de diciembre de 2019, se le ordenó la práctica de exámenes de laboratorio al igual que una ecografía para dar seguimiento a algunos quebrantos de salud y por tanto los resultados de los exámenes de laboratorio como la asignación de nueva consulta médica para lectura de exámenes debe ser realizada a través de la plataforma “oficina virtual”, y desde el mes de febrero de 2020 se ha comunicado en reiteradas oportunidades con la línea de atención al paciente de EPS SANITAS, solicitando el restablecimiento de mi contraseña, frente a lo cual, solo se le ha indicado que debe acceder a la página y adelantar la gestión por medio de la opción de “olvidé mi contraseña” para el restablecimiento de la clave.

En el mes de agosto se le pidió que enviara copia de todos sus documentos al correo [comunicacioneseeps@colsanitas.com](mailto:comunicacioneseeps@colsanitas.com), pero a la fecha no ha recibido ninguna respuesta, a pesar de que la línea de atención dice que la han enviado. Y aunque el 2 de octubre se le envió correo indicándole que realizaron las modificaciones pertinentes en la oficina virtual, y que debía realizar la recordación de contraseña en el portal <https://www.epssanitas.com/usuarios/web/nuevo-portal-eps>, ninguna contraseña fue enviada, por ello, aunque tengo los servicios de salud habilitados, no le ha sido posible acceder a los mismos.

### **III. CONTESTACIÓN DE LAS PARTES ACCIONADAS**

Paola Andrea Rengifo Bobadilla, en calidad de Representante legal para Temas de Salud y Acciones de Tutela de EPS SANITAS, respondió que el señor EIKER ALBERTO CAÑAS SÁNCHEZ, se encuentra afiliado al Sistema de Salud a través de la EPS Sanitas S.A.S., en calidad de cotizante. Indica que solicita a EPS SANITAS S.A.S, asignación de nueva contraseña para acceder a plataforma virtual, pero de acuerdo al área de administrativa indicó que realizaron el trámite correspondiente para cambio de clave ya que el usuario manifestó olvidarla, y enviaron a su correo personal eacs\_3@hotmail.com para proceder con su modificación de contraseña y esto le fue comunicado al usuario a través de su número celular. Considera que por ello se configura Carencia Actual de Objeto frente al fallo de tutela por el fenómeno denominado reglamentaria y constitucionalmente hecho superado, lo que torna improcedente la acción de tutela.

### **IV. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

#### **4.1. Problema Jurídico**

Compete establecer si en este caso la EPS Sanitas, vulnera el derecho a la salud de EIKER ALBERTO CAÑAS SÁNCHEZ, al no haberle restablecido la clave para acceder a través de la oficina virtual a los servicios de salud que requiere.

## 4.2 Procedibilidad

- **Legitimación Activa**

De conformidad con el artículo 10° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede ser ejercida i) directamente por la persona afectado o a través de representante, ii) por el Defensor del Pueblo y los personeros municipales, iii) Mediante agencia oficiosa cuando el titular de los derechos fundamentales no está en condiciones de promover su propia defensa, circunstancia que debe manifestarse en la solicitud. En el presente evento, se satisface la primera de las posibilidades, pues EIKER ALBERTO CAÑAS SÁNCHEZ, acudió directamente a la acción de tutela en procura del amparo de sus garantías fundamentales, por ende, se encuentra legitimado para promover la presente acción de tutela.

- **Legitimación Pasiva**

SANITAS EPS es una entidad de carácter particular que garantiza la provisión del servicio público de salud, por tanto, es demandable en proceso de tutela, a voces del artículo 42 del decreto 2591 de 1991.

- **Inmediatez**

Hace referencia al término en el que fue interpuesta la acción de tutela, siendo determinable el mismo a partir del hecho que ocasionó la presunta vulneración. La acción fue presentada el 14 de octubre de 2020, fecha que resulta razonable, si se tiene en cuenta que fue presentada en vigencia de la presunta vulneración de los derechos fundamentales invocados pues desde el mes de febrero pasado ha estado solicitando la clave para acceder a los servicios de salud y a la fecha no ha podido hacer uso de los mismos.

- **Subsidiariedad**

A voces del artículo 86 de la Carta Política establece que la acción de tutela *"solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa"*

*judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable".* Disposición desarrollada por el artículo sexto del Decreto 2591 de 1991, que ratifica la procedencia de la acción de tutela cuando los vías ordinarias no tengan cabida o cuando no resulten idóneas para evitar el acaecimiento de un perjuicio irremediable.

Ahora bien, respecto al caso particular es menester resaltar que el derecho a la salud, como garantía fundamental puede ser garantizados por medio de acción de tutela, con mayor razón si se evidencia que el actor no le han sido prestados los servicios que demanda desde hace varios meses.

### **4.3 Derecho a La Salud**

Sobre el derecho a la salud, el máximo Tribunal Constitucional reiteró el precedente jurisprudencial sobre la protección constitucional del mismo, indicando:

*"La jurisprudencia de la Corte ha sido contundente en aseverar que el derecho a la salud, tiene naturaleza de fundamental en forma autónoma. Así, esta garantía ha sido definida como "la facultad que tiene todo ser humano de mantener la normalidad orgánica funcional, tanto física como en el plano de la operatividad mental, y de restablecerse cuando se presente una perturbación en la estabilidad orgánica y funcional de su ser. Esta concepción vincula el derecho la salud con el principio de dignidad humana, toda vez que "responde a la necesidad de garantizar al individuo una vida en condiciones dignas, teniendo en cuenta que la salud es un derecho indispensable para el ejercicio de las demás garantías fundamentales. De ahí que esta salvaguarda no solo protege la mera existencia física de la persona, sino que se extiende a la parte psíquica y afectiva del ser humano"<sup>1</sup>.*

### **4.4 Principio de Continuidad en la Prestación del Servicio de Salud**

La Corte Constitucional, en Sentencia T-124 de 2016, respecto al principio de continuidad en la prestación del servicio de salud precisó, que hace parte de las responsabilidades de los particulares comprometidos con la prestación del servicio de salud, facilitar el acceso a los servicios de salud,

---

<sup>1</sup> Sentencia T-648 de 2011

conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad señalados en el artículo 49 de la Constitución Política de 1991. Así:

*“(…) A la luz de los postulados jurisprudenciales de la Corte, la prestación del servicio de salud implica que se debe dar de manera eficaz, regular, continua y de calidad. Por tanto, las EPS no pueden omitir la prestación de los servicios de salud que supongan la interrupción de los tratamientos por conflictos contractuales o administrativos, e impidan el acceso de sus afiliados a la finalización óptima de los tratamientos. Lo anterior obedece al principio de la buena fe y a la obligación de garantía del Estado consistente en evitar situaciones que pongan en peligro los derechos fundamentales de la vida, la salud, integridad personal o la dignidad de los usuarios de los servicios médicos”.*

Adicionalmente, la Sentencia T – 563 de 2013, frente al tema precisó:

*“Por lo tanto, las personas vinculadas al Sistema General de Salud independientemente del régimen al que pertenezcan, tienen el derecho a que las EPS les garantice un servicio de salud adecuado, es decir, que satisfaga las necesidades de los usuarios en las diferentes fases, desde la promoción y prevención de enfermedades, hasta el tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, con la posterior recuperación. Por lo tanto, debe incluir todo el cuidado, suministro de medicamentos, cirugías, exámenes de diagnóstico, tratamientos de rehabilitación, insumos y todo aquello que el médico tratante considere necesario para restablecer la salud del paciente o para aminorar sus dolencias y pueda llevar una vida en condiciones de dignidad”.*

En ese sentido, la jurisprudencia ha resguardado el acceso efectivo y oportuno de la prestación de los servicios de salud de los ciudadanos, con el fin de que las entidades prestadoras de salud en virtud de la continuidad en la prestación del servicio, garanticen el suministro del mismo, hasta la finalización inclusive de los servicios médicos prescritos en cabeza de sus afiliados.

#### **4.5 Presupuestos de Continuidad, Eficiencia y Oportunidad en el Servicio de Salud**

Conforme a los artículos 48 y 49 de la Constitución Política, la atención en salud así como la seguridad social son servicios públicos de carácter

obligatorio y esencial a cargo del Estado, que deben prestarse bajo su dirección, coordinación y control, y con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad.<sup>2</sup>

Al respecto la Corte Constitucional ha precisado que el derecho fundamental a la salud, comprende, entre otros, el derecho a acceder a servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad<sup>3</sup>.

#### 4.6 Caso Concreto

El ciudadano EIKER ALBERTO CAÑAS SÁNCHEZ, deprecó el amparo del derecho a la salud, por cuanto en el mes de diciembre de 2019, le fueron ordenados de exámenes de laboratorio al igual que una ecografía para dar seguimiento a algunos quebrantos de salud y por tanto los resultados de los exámenes de laboratorio como la asignación de nueva consulta médica para lectura de exámenes debe realizarla a través de la plataforma “oficina virtual”, pero a pesar que desde febrero de 2020 se ha venido comunicando en reiteradas oportunidades con la línea de atención al paciente de EPS SANITAS, a la fecha no ha podido tener acceso a los servicios de salud como quiera que no ha podido modificar la contraseña para ingresar a la oficina virtual y se encuentra a la espera de la solución por parte de la accionada.

En punto a lo manifestado por la parte actora, la Representante legal para Temas de Salud y Acciones de Tutela de EPS SANITAS, respondió que, según el al Área de Administrativa de su representada, realizaron el trámite correspondiente para cambio de clave y para ello le enviaron a su correo personal eacs\_3@hotmail.com la información para proceder con su modificación de contraseña.

Ante lo informado por la accionada, esta instancia judicial se comunicó al teléfono celular suministrado por el accionante, quien manifestó que a la

---

<sup>2</sup> Al respecto, es de advertir que la misma norma constitucional le impone al Estado “organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad...” ; conforme al Literal a) del artículo 2° de la Ley 100 de 1993 “por el cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones” la eficiencia, precisamente, hace referencia a la “mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho la seguridad social sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente.

<sup>3</sup> Sentencia T-760 de 2008

fecha no ha recibido ningún correo electrónico por parte de EPS Sanitas en relación con la clave para poder acceder al servicio de salud.

Y el despacho advierte que no se allegó por parte de la demandada prueba alguna del envío de la información al correo electrónico del actor, acerca de la información para la modificación de la contraseña.

En tales circunstancias, no se configura carencia actual de objeto y por consiguiente para garantizar el amparo efectivo del derecho a la salud del tutelante, se hace necesario dispensar el amparo invocado, y en consecuencia lo procedente es ordenar al Representante legal y/o quien haga sus veces de SANITAS EPS, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia, adelante los trámites necesarios para que Eiker Alberto Cañas Sánchez, dentro de ese mismo término cuente con la clave que le permita ingresar a la plataforma “oficina virtual” y poder desde allí obtener la asignación de citas, resultados de exámenes y demás servicios que deba tramitar por dicha plataforma.

Por lo expuesto, el Juzgado Veintiocho Penal Municipal con Función de Conocimiento, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

## **V. RESUELVE**

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental a la salud de EIKER ALBERTO CAÑAS SÁNCHEZ, con fundamento en las razones expuestas en la parte motiva de este proveído.

**SEGUNDO. ORDENAR** al Representante legal y/o quien haga sus veces de SANITAS EPS que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia, adelante los trámites necesarios para que EIKER ALBERTO CAÑAS SÁNCHEZ, dentro de ese mismo término cuente con la clave que le permita ingresar a la plataforma “oficina virtual” y poder desde allí obtener la asignación de citas, resultados de exámenes y demás servicios que deba tramitar por dicha plataforma.

**TERCERO: NOTIFICAR** a las partes que contra este fallo procede la impugnación, sin perjuicio de su cumplimiento y que tienen un plazo de tres (3) días, contado a partir de la notificación de la sentencia, para hacerlo.

**CUARTO:** En aplicación del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991, de no ser impugnado el presente fallo, remítase a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**Firmado Por:**

**CATALINA RIOS PENUELA**

**JUEZ MUNICIPAL**

**JUZGADO 028 PENAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO MUNICIPAL**

**DE BOGOTÁ D.C.**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

**240398cb42c832e10ac881c61461b2d9c86b947d8b0f858863ccce5f  
a5719980**

Documento generado en 23/10/2020 09:26:27 a.m.

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**

**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**