

*Fabio Alonso Arroyave Botero*  
*Concejal de Cali*  
*Tels. 6607331 - 6618788 Cel. 312 2598342*  
*Email- ojo60@hotmail.com*  
*www.fabioarroyave.com*

Santiago de Cali, Julio 21 de 2011

Doctor  
**JAIME ADOLFO GASCA CUELLAR**  
Presidente  
Concejo Municipal de Santiago de Cali  
Ciudad

Me permito radicar para su estudio y aprobación, el Proyecto de Acuerdo **POR MEDIO DEL CUAL SE INSTITUCIONALIZA LA OFICINA ASESORA PARA LA DEFENSA DEL PACIENTE Y DE LOS USUARIO DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD EN SANTIAGO DE CALI.+**

**FABIO ALONSO ARROYAVE**

Concejal Proponente

*Fabío Alonso Arroyave Botero*  
*Concejal de Cali*  
*Tels. 6607331 - 6618788 Cel. 312 2598342*  
*Email- ojo60@hotmail.com*  
*www.fabioarroyave.com*

### **EXPOSICION DE MOTIVOS:**

El presente Proyecto de Acuerdo tiene como fin institucionalizar LA OFICINA ASESORA PARA LA DEFENSA DEL PACIENTE Y DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, oficina que estará a cargo de uno de los asesores existentes del despacho del Alcalde. Por lo cual, la presente iniciativa no establece o determina en modo alguno, modificaciones a la actual estructura financiera y administrativa del Municipio de Santiago de Cali.

Lo anterior, tiene fundamento en que desde el año 2008 por disposición del Alcalde, uno de sus asesores ha actuado como facilitador y articulador directo entre la comunidad y su despacho, en temas de atención en salud y demás asuntos conexos; coadyuvando con ello, desde el mismo seno de la Administración, con la eficacia, agilidad, calidad e intermediación en la prestación de los diferentes servicios de salud, en cumplimiento de los cometidos constitucionales y legales. Este innovador ejercicio ha generado expectativas dentro de la comunidad beneficiada y potencialmente beneficiada con la gestión de esta oficina, en tiempos de crisis en el sector salud; que ha ocasionado intervenciones del nivel central a varias instituciones prestadoras del servicio. Razón por la cual, esta gestión requiere sostenibilidad en el tiempo, lo cual se logra con la institucionalización de esta oficina asesora, evitando con ello que se convierta en un acto discrecional de los correspondientes gobernantes.

Esto nos obliga a tomar el concepto del PRINCIPIO DE LA CONFIANZA LEGITIMA ampliamente desarrollado por la Corte constitucional, según el cual este debe permear el derecho administrativo, que si bien se deriva directamente de los principios de seguridad jurídica, de respeto al acto propio y buena fe, adquiere una identidad propia en virtud de las especiales reglas que se imponen en la relación entre administración y administrado.

Es por ello que la confianza en la administración no solo es éticamente deseable sino jurídicamente exigible. Este principio se aplica como mecanismo para conciliar el conflicto entre los intereses público y privado, cuando la administración ha creado expectativas favorables para el administrado y lo sorprende al eliminar súbitamente esas condiciones.

Por lo tanto, la confianza que el administrado deposita en la estabilidad de la actuación de la administración, es digna de protección y debe respetarse.

Lo anterior no significa que las autoridades estén impedidas para adoptar modificaciones normativas o cambios políticos para desarrollar planes y programas que consideran convenientes para la sociedad.

*Fabíó Alonso Arroyave Botero*  
*Concejal de Cali*  
*Tels. 6607331 - 6618788 Cel. 312 2598342*  
*Email- ojo60@hotmail.com*  
*www.fabíoarroyave.com*

## **ANTECEDNTES**

Tal como quedo signado en la introductoria del Plan de Desarrollo, la ciudad de Santiago de Cali, ha enfrentado un connotado impacto social, derivado de los aconteceres demográficos políticos y económicos de los últimos tiempos.

Para el año 2011, según el Departamento de Planeación Municipal en publicación del documento CALI EN CIFRAS DEL 2010 se proyecta la suma de 2.269.630 habitantes, es decir el 51,25% del total de habitantes del Departamento del Valle del Cauca, lo cual implica un alto grado de compromiso para garantizar el cabal cumplimiento del servicio de salud, tal como lo ordena la Constitución Nacional y lo prescribe la Honorable Corte Constitucional en su desarrollo jurisprudencial, mas aún, si se tiene en cuenta que el sistema de salud en Colombia se encuentra en un proceso de cambio que ha de atemperarse a las necesidades de sus usuarios. Es la tercera ciudad Colombiana receptora de desplazados, con 50.000 personas y 12.000 familias asentadas en el oriente, en la zona de la ladera.

En el Municipio de Santiago de Cali a 2007 había 1'200.827 personas (56.6% del total de la población), identificadas y registradas por el SISBEN, residentes en barrios de estratos socioeconómicos 1,2 y 3; de ellos el 96% reside en la zona urbana y el 3.18% en la zona rural. Esta población está conformada por 310.029 hogares, integrados cada uno por cuatro personas en promedio. El (42.6%) de la población registrada en las Bases de datos del SISBEN, quedo clasificada en el nivel 2 de pobreza lo cual significa que poseen al menos una NBI, seguida por los niveles 1 (34.3%) (Población en condiciones de extrema Pobreza con 2 o mas NBI) y en un Nivel 3 (no pobres técnicamente) quedaron clasificados el 22.9% de los encuestados. La proporción de personas en los niveles superiores (4,5 y 6) es insignificante (0,5) y corresponde a personas que no tienen Necesidades Básicas Insatisfechas.

Con respecto a la cobertura en salud, 444.296 personas no están cubiertas con el servicio (37%), concentrada en su mayoría en los niveles 1 y 2 del SISBEN. Además 27% de las personas tienen cobertura en salud por medio del SISBEN. En el nivel más significativo, nivel 2 hay proporciones similares entre beneficiarios en salud y quienes acceden mediante el SISBEN (24% y 23.3% respectivamente). Del total de encuestados (1'200.827), el 2.5% son discapacitados; para esta población los resultados reflejan que hay más hombres con algún tipo de discapacidad que las mujeres, a pesar de que la población masculina es inferior a la femenina.

*Fabíó Alonso Arroyave Botero*  
*Concejal de Cali*  
*Tels. 6607331 - 6618788 Cel. 312 2598342*  
*Email- ojo60@hotmail.com*  
*www.fabíoarroyave.com*

A lo anterior se suma el hecho notorio de la crisis en el sector salud. La mayoría de los usuarios desconocen los derechos conexos a la salud y en gran medida han sido víctimas de los abusos de las entidades e instituciones prestadoras del servicio, lo cual ocasionó la intervención del nivel central a varias de las empresas prestadoras del servicio, reflejándose en el impacto directo sobre el paciente y los usuarios de los servicios de salud, por lo cual se requiere una orientación administrativa y personalizada a los pacientes y sus familias.

En consideración a que los órganos de control, de conformidad con el TITULO X, Artículos 267 y 277 de la Constitución Nacional, son la Contraloría General de la Republica y Procuraduría General de la Nación.

Que la Contraloría General de la República, vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación. Sin embargo dicho control se ejerce en forma posterior y selectiva conforme a los procedimientos, sistemas y principios establecidos en la ley.

Que la Procuraduría General de la Nación, por si o por medio de sus delegados y agentes, vigila el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las decisiones judiciales y los actos administrativos; protege los derechos humanos y asegura su efectividad, con el auxilio del Defensor del Pueblo; defiende los intereses de la sociedad; defiende los intereses colectivos, en especial el ambiente; vela por el ejercicio diligente y eficiente de las funciones administrativas; ejerce la vigilancia superior de la conducta oficial de quienes desempeñen funciones públicas, inclusive las de elección popular; ejerce preferentemente el poder disciplinario; adelanta las investigaciones correspondientes e impone las respectivas sanciones conforme a la ley; interviene en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas, cuando sea necesario, en defensa del orden jurídico, del patrimonio público, o de los derechos y garantías fundamentales.

No obstante, se observa que en razón a sus competencias, estas entidades vigilan las actuaciones administrativas, defienden los intereses colectivos pero no tienen la facultad de acompañamiento y garantía de los derechos de los pacientes y usuarios del Servicio de salud. No tienen la facultad de acompañar a los pacientes y sus familiares en un momento difícil de salud, donde por las mismas circunstancias, el diseño actual del sistema, se presta para confusiones y en la gran mayoría de los casos los usuarios olvidan o desconocen sus derechos, lo cual significa en algunas oportunidades la pérdida de la vida.

*Fabíó Alonso Arroyave Botero*  
*Concejal de Cali*  
*Tels. 6607331 - 6618788 Cel. 312 2598342*  
*Email- ojo60@hotmail.com*  
*www.fabíoarroyave.com*

La experiencia de la oficina asesora para la defensa de los pacientes y usuarios del servicio de salud, arrojó entre otros resultados los siguientes:

- En el año 2008 se recibieron 196 solicitudes de usuarios.
- En el año 2009 se recibieron 866
- En el año 2010 se recibieron 1070
- En lo que va corrido del año 2011 se han recibido 563
- Para un total de 2.694 solicitudes desde el año 2008, con tendencia ascendente, Tales solicitudes han sido resueltas en forma integral e inmediata por quienes tienen el deber legal de hacerlo en un 94% y el 6% restante se han resuelto en el término de 1 a 5 días.

Lo anterior significa que los caleños requieren acompañamiento y orientación en el difícil momento de enfrentar una enfermedad.

La Oficina Asesora para la Defensa de los Derechos del Paciente y de los Usuarios del Servicio de Salud, además de coadyuvar a la solución individual de los casos particulares, también ha intervenido con sus buenos oficios, en lo siguiente:

- > · Intervención ante la Secretaría de Salud Departamental para que se hiciera cargo de pacientes sin seguridad social y sin recursos, logrando y agilizando su cobertura.
- > · Intervención frente a la escasez de morfina, reportada por pacientes de alto cuidado. > · Reportó a las Entidades encargadas de ejercer Inspección, Vigilancia y Control en salud, varios casos de quejas de pacientes por mal servicio y paseos de la muerte denunciados en éste despacho.
- > · Corrió traslado a la Fiscalía Seccional de Cali para que con carácter averiguatorio investigara algunos casos de pacientes fallecidos en instituciones de salud, en los cuales según los familiares existieron presuntas irregularidades en la atención prestada.
- > · Denunció irregularidades sobre el traslado en ambulancias de personas que sufrieron accidentes de tránsito.
- > · Denunció la falta de disponibilidad de camas en las UCI's por pacientes remitidos a otros municipios.

*Fabíó Alonso Arroyave Botero*  
*Concejal de Cali*  
*Tels. 6607331 - 6618788 Cel. 312 2598342*  
*Email- ojo60@hotmail.com*  
*www.fabíoarroyave.com*

> · Intervención para la consecución de cupos en UCI's

> La anterior descripción, presume un grave riesgo de desborde social, que implica por parte de la Administración Municipal la implementación de mecanismos que permitan la intermediación de la comunidad con el Estado y el apoyo y seguimiento al cabal cumplimiento de los servicios de salud, con un enfoque eminentemente GARANTISTA.

#### **MARCO TEORICO.-**

Se hace necesario y urgente la institucionalización de la oficina asesora para la DEFENSORIA DEL PACIENTE Y DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD EN SANTIAGO DE CALI, no entendida como un mecanismo alternativo ni sustituto de los órganos de control, ni como administrador de la salud, pues esta función le corresponde a la Secretaría de Salud Municipal; sino como una oficina permanente que emane y dependa administrativa y financieramente del Despacho del Alcalde, por tanto no requerirá ajuste en la estructura de la planta de cargos del Municipio de Santiago de Cali, ni modificación presupuestal y financiera. Esta defensoría deberá ser asignada a uno de los asesores de despacho, para que sea el enlace directo entre la comunidad y la administración; en requerimientos puntuales sobre la salud y la vida; para lo cual la comunidad requiere, de un lado, un tratamiento personalizado y una gestión inmediata y de otro, la constatación de la inversión pública en el tema, pues la demanda de situaciones hace a veces imposible su atención oportuna, desnaturalizándose el trato humano. El fin primero y último de la Administración Pública es la vida en condiciones dignas de todos los asociados. Connotando la vida, integralmente, así misma, con su entorno social, ambiental, etc. El objetivo de la Administración Pública en sus diferentes ejecutorias es el bienestar de la comunidad, apuntando siempre a elevar la calidad de vida de sus integrantes.

*Fabío Alonso Arroyave Botero*  
*Concejal de Cali*  
*Tels. 6607331 - 6618788 Cel. 312 2598342*  
*Email- ojo60@hotmail.com*  
*www.fabíoarroyave.com*

## **DISPOSICIONES APLICABLES**

**De la Constitución Política Nacional el Artículo 1º** que establece: "Colombia es un Estado Social de Derecho Organizado en forma de República 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". Esta norma precisa: Que nuestro Estado se funda en lo social y se rige por el conjunto de normas Constitucionales y Legales consagradas para tal fin y no por la simple voluntad o capricho de los gobernantes. Que es una República unitaria Descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales. Es decir, se divide en Departamentos, Distritos, Municipios y los Territorios indígenas, gozando de autonomía administrativa, social y financiera; los cuales a su vez, tienen la obligación de cumplir los mandatos constitucionales. Se funda en el respeto de la dignidad humana, premisa primordial de nuestra Constitución Política.

**El Artículo 2º de la C.N.** Establece: "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 afecten y en la vida económica, Política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la Convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades; y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares".

**El Artículo 286 de la C.N.** dice: "Son entidades territoriales los departamentos, los distritos, los municipios y los territorios indígenas.

**El Artículo 287 de la C.N;** "Las entidades territoriales gozan de autonomía para la gestión de sus intereses y dentro de los límites de la Constitución y la Ley. En tal virtud tendrán los siguientes derechos: 1. Gobernarse por autoridades propias 2. Ejercer las competencias que les correspondan 3. Administrar los recursos y establecer los tributos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. 4. Participar en las rentas nacionales.

*Fabío Alonso Arroyave Botero*  
*Concejal de Cali*  
*Tels. 6607331 - 6618788 Cel. 312 2598342*  
*Email- ojo60@hotmail.com*  
*www.fabioarroyave.com*

**Del Régimen Municipal: Artículo 311 de la C.N.:** "Al municipio como entidad fundamental de la división político administrativa del Estado le corresponde: "Prestar los servicios públicos que determine la Ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asigne la Constitución y las leyes.

**El Artículo 315 de la C.N.,** establece las diferentes atribuciones de los alcaldes, entre las que se cuentan, cumplir con los cometidos constitucionales.

Las normas constitucionales transcritas y citadas y demás normas concordantes reglamentan su aplicación para cumplir con los fines objetivos y mandatos constitucionales.

**Acuerdo 237 de 2008, por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo de Santiago de Cali 2008-2011, òPara vivir la vida dignamenteö, Proyecto General: Cali saludable y educadora.**

**"PROYECTO DE ACUERDO POR MEDIO DEL CUAL SE INSTITUCIONALIZA LA OFICINA ASESORA PARA LA DEFENSA DEL PACIENTE Y DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD EN SANTIAGO DE CALI"**

EL CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las contenidas en los artículos 313 de la Constitución Política y 32 de la Ley 136 de 1994 y el Reglamento Interno de la Corporación.

**ACUERDA:**

**ARTICULO 1º.** Institucionalizar a partir de la fecha la òOFICINA ASESORA PARA LA DEFENSA DEL PACIENTE Y DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN SANTIAGO DE CALIö, como oficina permanente del Despacho del Alcalde.

*Fabío Alonso Arroyave Botero*  
*Concejal de Cali*  
*Tels. 6607331 - 6618788 Cel. 312 2598342*  
*Email- ojo60@hotmail.com*  
*www.fabioarroyave.com*

**ARTICULO 2º.** Será titular de la **OFICINA ASESORA PARA LA DEFENSA DEL PACIENTE Y DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN SANTIAGO DE CALI**, uno de los asesores adscritos al Despacho del Alcalde.

**ARTICULO 3º.** El titular de esta oficina ejercerá como facilitador y articulador de la comunidad en temas de salud y demás derechos conexos y también servirá de soporte para las actividades de las veedurías ciudadanas y los diferentes órganos de control.

**ARTICULO 4º.** El presente Acuerdo rige a partir de su publicación en el Boletín Oficial del Municipio de Santiago de Cali y deroga las disposiciones que sean contrarias.

Dado en Santiago de Cali, a los      días del mes      de 2011

**El Presidente.**

**El Secretario**