WORKING PAPER ACELA

ANGIE CATALINA AVENDAÑO CARRERO
ANA MARIA RUBIO SUAREZ
KAROL HERNANDEZ MONTENEGRO
MARIA PAULA VERGEL
CAMILO CALDERON NOVA
CHRISTIAN OSSA PINEDA
MANUELA NUÑEZ
Dr. ANGELICA MARIA PARRA

Título: Función del Defensor del Usuario en Salud, y del consumidor financiero.

Resumen: La Ley 1122 de 2007 crea la figura del “Defensor del Usuario en Salud”, el principal objetivo es llevar la vocería, representación y/o defensa de los intereses de los usuarios del sistema de salud, como parte débil del sistema. promoviendo la efectividad de un derecho. Mientras que el defensor del consumidor financiero, se encarga de conocer y resolver quejas, ser vocero de los consumidores financieros ante la entidad, y conciliador entre estos.

Palabras claves: defensa, representación, queja, trámite.

Desarrollo:

El defensor del usuario en salud, se encarga de facilitar el acceso a los servicios de salud, procurar la disminución de los conflictos. Conoce, hace seguimiento y gestiona las quejas por prestación de servicios ante las Entidades Promotoras de Salud y da traslado de las mismas a las autoridades competentes.

La sentencia 037/08 señala que “a subordinación del Defensor del Usuario en Salud respecto de la Superintendencia Nacional de Salud es sólo administrativa y financiera, y no funcional, Y la figura del Defensor del Usuario en Salud tiene como objetivo, “especialmente preventivo”, contribuir al aumento de la eficiencia en la prestación del servicio público de salud.”

Cinco condiciones particulares deben caracterizar la actuación del defensor:

1. Oportunidad: como gestor, conocedor de las quejas por la prestación de los servicios de salud, que pueden comprometer derechos fundamentales, se requiere que su actuación corresponda en tiempos que efectivamente permitan preservar y hagan efectivo el derecho.
2. Inmediatez: permitirá aproximar al defensor a los mecanismos e instancias que puedan contribuir a la oportuna resolución de la queja.
3. Efectividad: necesidad de dotar al defensor de mecanismos efectivos para la resolución de las quejas.
4. Autonomía: desarrollada sin dependencia alguna de autoridad, salvo los límites propios de su naturaleza y aquellas que se establezcan por la ley y las disposiciones reglamentarias.
5. Transparencia, respecto a los trámites que realiza.

El defensor del consumidor financiero, se encarga de atender, conocer y resolver las quejas presentadas por los consumidores financieros, ser voceros de los consumidores ante la entidad. Puede ser conciliador y le pueden solicitar que sea vocero ante la entidad. Además, puede hacer recomendaciones a las entidades

vigiladas sobre productos, proponer modificaciones normativas sobre protección de los derechos de los consumidores.

Puede conocer del asunto, cuando el monto reclamado no excede de 100 SMLMV y si los hechos por los que se reclama sucedieron dentro de los tres años (3) anteriores a la fecha de presentación de la queja.

Conclusiones:

La figura del defensor de usuario en salud, y del consumidor financiero, constituyen una extensión de la labor de inspección, vigilancia y control de las entidades estatales. Además, ambos tienen como fin principal, atenuar las condiciones de desequilibrio mediante un acompañamiento eficaz a la parte débil, donde se busca el goce efectivo de los derechos vulnerados, tanto del usuario como del consumidor.

Bibliografía

Ley 1122 de 2007

Decreto 3993 de 2010 Sentencia C950/07 Sentencia C-037/08

https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2017/01/cuaderno_9.pdf el defensor en salud consideraciones para el diseño y desarrollo de una nueva institución: Leonardo Cañón, Ortigón Emilio a., Carrasco González Juan Carlos, Cortes González John Marulanda

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/11222>