

Toolkit para el diseño de servicios legales en el Consultorio Jurídico

Autora: Cecilia Andrea Sierra Castro

Universidad
Industrial de
Santander



escucha

empatiza

simplifica

evalúa

usa

evoluciona



Escucha

Sé receptivo y comprende
activamente para obtener
información valiosa



¿Y si escuchas las historias de principio a fin?

Estar presentes en la conversación te permitirá captar lo más importante.

Haz que el usuario se sienta valorado, formula preguntas y manten una conversación fluida. Extrae lo más importante durante la entrevista.



Empatiza

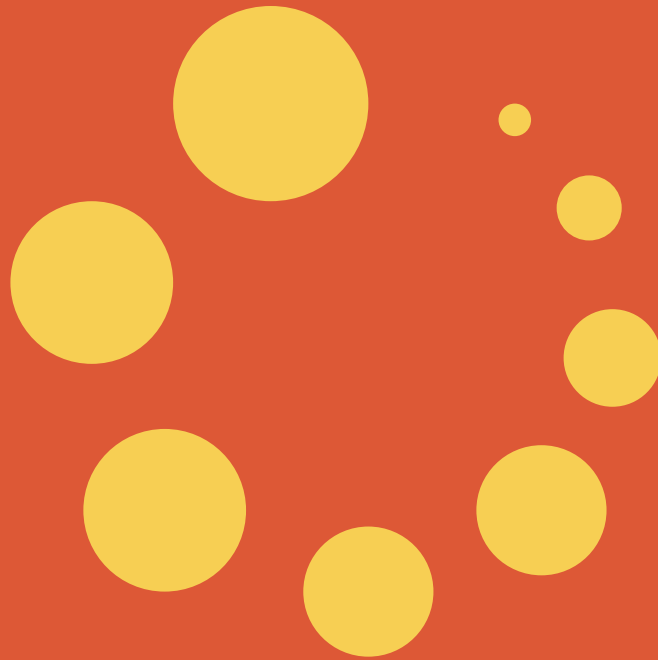
La empatía es un súperpoder.
Utilízalo para potenciar tus
asesorías legales



¿Y si te centras en conectar?

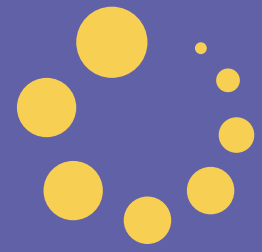
La mejor manera de solucionar un problema legal es conocer cada fibra de él.

Empatiza con la situación de tu usuario. No ignores sus sentimientos, ten presente que la situación que te confía a ti, le está preocupando.



Simplifica

Identifica todos los puntos
claves y céntrate en ellos.

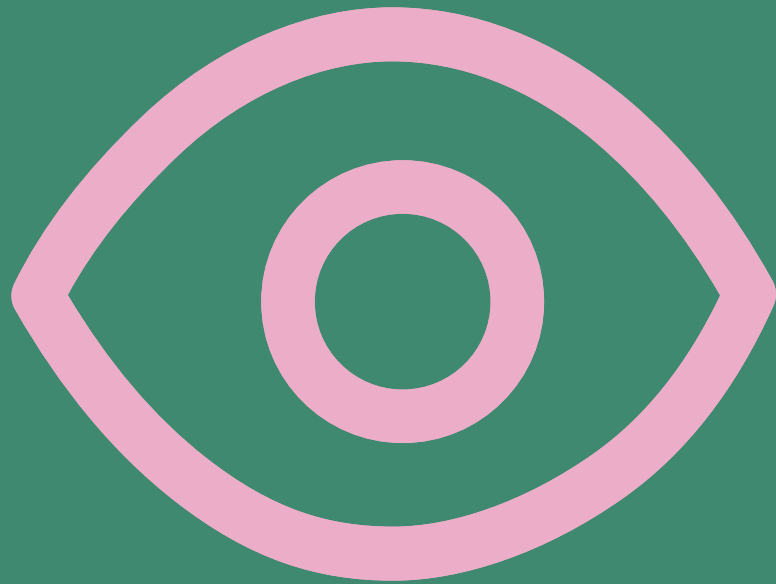


¿Y si te esfuerzas por ser simple?

La claridad y sencillez en los servicios legales son características altamente valoradas por los usuarios.

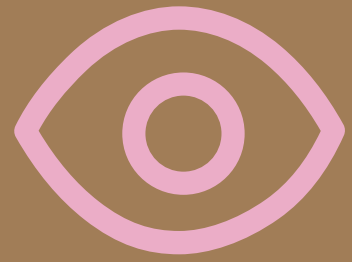
Imagina soluciones innovadoras, luego fórmúlalas con un fundamento legal sólido, y comunícalas de forma simple.

Esto es lo que distingue a un abogado destacado.



Evalúa

Revisa la efectividad de las
soluciones legales propuestas



¿Y si pruebas antes de entregar una solución definitiva?

Adopta un enfoque cauteloso y reflexivo, recopilas datos y realiza pruebas para respaldar tus decisiones. Evita soluciones ineficientes o que no se ajusten a las necesidades reales.

Mejora, ajusta e itera las veces que sean necesarias. Busca retroalimentación de los asesores, compañeros y usuarios.



Usa

Pon en práctica tus estrategias legales y observa su efectividad



¿Y si te centras en la usabilidad ?

Comprende cómo se comportan las soluciones legales que diseñaste. Haz seguimiento de su aplicación en el mundo real y de cómo impactan en las necesidades y deseos de los usuarios.

Analiza si tus soluciones útiles, claras y accesibles para el usuario.



Evoluciona

Alcanza resultados cada vez
mejores



¿Y si te conviertes en un innovador constante?

Esto es esencial para garantizar que las soluciones legales diseñadas sigan siendo relevantes y efectivas a medida que las circunstancias cambien.

La mejora e iteración nunca deben parar, apóyate de la retroalimentación y datos para maximizar tus servicios legales.

Señor,

Juez de Reparto del Municipio de Piedecuesta



Accionante

Julia Lopez Lopez

C.C 1.000.444.555

3154449999

julia.13@gmail.com



Accionado

EPS Salud Integra

NIT. 80000007-4

notificacionesjud@salud.com.co

IPS Alianza de Salud S.A

NIT. 900000000

servicioalcliente@alianza.com

Julia, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.000.444.555, actuando como **agente oficiosa de mi hija M.S**, por medio de la presente me permito mediante **ACCIÓN DE TUTELA**, para solicitar la salvaguarda del derecho fundamental a la **SALUD** e **INTEGRIDAD FÍSICA** de la menor.

Fundamentos fácticos

1

Mi hija, María Luz Moreno Lopez, de 11 años, tiene una condición denominada **Queilopaltosquisis**, que consiste en **hendiduras en el labio y la encía**. Está afiliada en régimen contributivo, a la EPS Salud Integra, y es la IPS Alianza de Salud S.A, la encargada de proporcionar el servicio odontológico y de ortodoncia.

2

Como tratamiento a la condición que padece mi hija M.J.M, la EPS Saludtotal y la IPS Alianza Diagnostica, han establecido un plan de tratamiento específico denominado "**ODO10 SERVICIO PRIORITARIO DE ORTODONCIA CONTR**".

3

El plan mencionado anteriormente ha sido valorado por Alianza Diagnóstica S.A., entidad encargada de realizar el tratamiento, y tiene un valor de \$990.000. Cabe destacar que este importe no contempla la adquisición de retenedores ni posibles reparaciones adicionales, por lo que el costo total podría alcanzar un valor de \$1.500.000.

4

Mi hija M.J.M presenta dificultades en el habla y la alimentación debido a su condición de paladar y encía hendidos, lo cual se debe a una oclusión dental defectuosa. Estas dificultades impactan negativamente en su vida diaria, así como en su salud e integridad física, lo cual subraya la urgencia e importancia de iniciar el tratamiento adecuado.

5

Dada la gran importancia de iniciar el tratamiento médico para mi hija y considerando mi situación como madre soltera tras el fallecimiento del padre de M.J.M, así como mi incapacidad para costearlo debido a mi ingreso mensual inferior al salario mínimo, recorro a este mecanismo de protección del derecho fundamental a la salud e integridad física de M.J.M.

Pretensiones

Respetuosamente solicito se tutele el derecho a la salud de M.J.M y en consecuencia, se ordene y se asuma la financiación integral del procedimiento específico denominado "**ODO10 SERVICIO PRIORITARIO DE ORTODONCIA CONTR**", sin ninguna barrera administrativa.

Se otorgue un tratamiento integral derivado de las consecuencias del procedimiento.

Fundamentos de derecho

La Corte en su extensa doctrina jurisprudencial ha reafirmado de manera consistente que:

“Las EPS están obligadas a garantizar los servicios de salud no contenidos en el POS”

La sentencia T-332-08 considera unas subreglas jurisprudenciales vinculadas a los criterios para la obtención de tratamientos y fármacos, los cuales deben ser tomados en consideración al momento de aprobar el tratamiento, y son las siguientes:

- (i) La falta del servicio médico o del medicamento vulnera o amenaza los derechos a la vida y a la integridad personal de quien lo requiere, bien sea porque se pone en riesgo su existencia o se ocasiona un deterioro del estado de salud que impide que ésta se desarrolle en condiciones dignas”. En el caso de los menores, es claro que este requisito debe entenderse como la vulneración efectiva de su derecho a la salud, pues la conexidad no es un requisito para su protección, de acuerdo con los considerandos previos.



- (ii) Ese servicio o medicamento no puede ser sustituido por otro que se encuentre incluido en el POS., que supla al excluido con el mismo nivel de efectividad para garantizar el mínimo vital del afiliado o beneficiario;



- (iii) El interesado no puede directamente costear el servicio médico o el medicamento, ni puede acceder a estos a través de otro plan de salud que lo beneficie, ni puede pagar las sumas que por acceder a estos le cobre, con autorización legal la EPS; y

- (iv) El servicio médico o el medicamento ha sido prescrito por un médico adscrito a la EPS de quién se está solicitándole el tratamiento.

Respecto a estas subreglas, la sentencia T-332-08 indica que:

- “Todo paciente con labio y paladar hendido que no reciba tratamiento oportuno y adecuado puede tener problemas de alimentación, pues los trastornos oclusales no permiten un proceso de masticación normal. Puede tener problemas en el oído medio por acumulación de líquido, trastornos de permeabilidad en la trompa de Eustaquio y eventualmente infecciones y otorreas que pueden ocasionar secuelas en la función del oído.
- Puede tener problemas respiratorios altos (sic) por obstrucción si hay desviaciones septales, con repercusiones para la salud de los senos paranasales y del árbol traqueobronquial.
- El lenguaje se desarrolla durante los primeros años de vida. Si un paciente con hendidura labiopalatina no se opera y no se rehabilita oportuna y adecuadamente puede tener secuelas en la calidad de su lenguaje relacionados (sic) con la articulación del lenguaje y/o con su resonancia.

Así, en esta misma sentencia se describe la importancia de realizar el tratamiento y las consecuencias futuras que podría tener si no se atiende de manera oportuna, indicando que:

“Cuando se presentan de forma concurrente las condiciones indicadas, esta Corporación, en aplicación del artículo 4 de la Carta, ha determinado la necesidad de **inaplicar las reglas de exclusión del POS, para garantizar la eficacia normativa a los artículos 44 y 49 constitucionales**”.

Pruebas y anexos

- Copia de la cédula de ciudadanía de Lucia Lopez Lopez
- Copia de la tarjeta de identidad de M.M.J
- Copia de la historia clínica
- Copia de la cotización de ortodoncia del procedimiento ODO10 SERVICIO PRIORITARIO DE ORTODONCIA CONTR



Notificaciones accionante

Lucia Lopez Lopez

C.C 1.000.444.555

315444888222

lucia.13@gmail.com

Bucaramanga, Santander



Notificaciones accionada

EPS Salud Integral

NIT. 803333-4

notificacionesjud@salud.com.co

IPS Alianza S.A

NIT. 90003333333

servicioalcliente@alianza.com

Síntesis de la tutela para la niña

1

Sabemos que tienes una molestia en tu boca y encía que afecta la forma en la que te comunicas con las personas, que te puede llegar a doler cuando comes y que se te dificulta la masticación.

2

Para poder solucionarlo, que ya no te duela más ni tengas estos problemas, los odontólogos consideraron que debes utilizar unos aparatos en tu boca, que te ayudarán muchísimo.

3

Tu mamá te quiere mucho y desea que te puedas mejorar pronto, por eso vino al Consultorio para que la ayudemos a conseguir estos aparatos sin ningún costo, y puedas iniciar el tratamiento pronto.

4

Nosotros las vamos a ayudar. Por eso, hicimos un documento pidiendo que inicien tu tratamiento odontológico y sea la EPS quien lo pague, en pro de tus derechos a la salud y a la integridad física. Este documento lo enviamos a un Juez, que es la persona encargada de decidir a favor de los derechos de los niños. Y hasta el momento, estamos esperando su respuesta.

Señores,

Juzgado Décimo de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Floridablanca

Referencia: Contestación de demanda de Restitución de Inmueble Arrendado

Radicado: 111222333444555666777888

Demandantes: Julio Cesar Julio, Andrea Ruiz Andrea

Demandados: Paola Furi Fu, Paolo Furu Fi

CECILIA ANDREA SIERRA CASTRO, identificada con cédula de ciudadanía 1.111.222.333, carnet estudiantil número 123456, según certificación que adjunto correo electrónico cecilia@correo.edu.co, número de celular 333444555666 dirección física en la calle 0 #0, en condición de miembro activo del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander y actuando como apoderada de los señores **PAOLA FURI FU Y PAOLO FIRU FI**, me permito dar contestación de la demanda con base en las manifestaciones hechas por mis mandantes, en el mismo orden propuesto por la parte demandante, dentro del término legal y oportuno en los siguientes términos:

I. CONTESTACIÓN DE LOS HECHOS

HECHO	ES CIERTO	PARCIALMENTE CIERTO	NO ES CIERTO	JUSTIFICACIÓN
PRIMERO	X			Conforme a lo estipulado en el contrato.
SEGUNDO				<i>No me constan los linderos según los documentos adjuntados.</i>
TERCERO		X		Debido a que falta la copia de la escritura donde constan los linderos.
CUARTO	X			Conforme a lo estipulado en el contrato.
QUINTO	X			Conforme a lo estipulado en el contrato

<p>SEXTO</p>			<p>X</p>	<p>No es cierto que se encuentren en mora, por el contrario, el arrendador recibió el pago de los canones de arrendamiento que se relacionan y purgó la mora tal como se comprobará con la excepción que subrayaré a continuación y las pruebas adjuntadas.</p> <p>A. No es cierto que se adeude el canon de junio de 2022 por valor de 720.000, este se pagó debidamente y el arrendador recibió el pago purgando la mora.</p> <p>B. No es cierto que se adeude el canon de julio de 2022 por valor de 720.000, este se pagó debidamente y el arrendador recibió el pago purgando la mora.</p> <p>C. No es cierto que se adeuden todos los emolumentos causados desde el 15/06/2022 hasta la fecha en que se da contestación de esta demanda en abril de 2023, pues los demandados se encuentran a paz y salvo con todos los canones de arrendamiento.</p> <p>En cuanto a los intereses de mora que se dice, al no deberse la obligación principal, la accesoria, como son los intereses, no se adeudan.</p> <p>Asimismo, los demandados han pagado 4 de 12 cuotas que han sido cobradas automáticamente en la factura del servicio de agua, correspondientes al medidor, desde noviembre de 2022, por un valor de \$20.884, pagando hasta el momento un total de \$83.536. Reparaciones que no les corresponde, como lo estipula el art. 2028 del Código Civil.</p>
--------------	--	--	----------	---

SEXTO B			X	No es cierto, la cláusula novena del contrato no hace mención a lo que dice el demandante.
SÉPTIMO		X		A pesar de haberse pactado inicialmente el contrato de arrendamiento con una duración de doce meses, se ha ido prorrogando desde el año 2013 hasta la fecha.
OCTAVO			X	No es cierto, tal mora no existe como se evidencia en los recibos de pago y demás las pruebas anexadas.
NOVENO				<i>Este hecho no lo relacionó el demandante.</i>
DÉCIMO	X			

II. CONTESTACIÓN DE LAS PETICIONES

PETICIÓN	LA ACEPTO	ME OPONGO	JUSTIFICACIÓN
PRIMERO		X	No existe una causal para terminar judicialmente el contrato de arrendamiento tal como se probará en el curso del proceso, puesto que no se ha incumplido el pago en el canon de arrendamiento y como ya lo expliqué ampliamente al dar contestación de la demanda, con respaldo en los recibos de pago y el contenido audiovisual que se adjunta.
SEGUNDO		X	Por lo que no acompaña los linderos, por lo tanto el bien no está debidamente identificado.

Asesoría jurídica en Derecho de Familia: Derecho de alimentos

Señora,

(Se ocultará la información personal)

Amablemente,

(Se ocultará la información personal)

Me permito realizar la asesoría jurídica con base lo siguiente:

☰ Hechos

1. El día 11 de agosto de 2009 en la Comisaría de Familia de San Alberto, Cesar, se celebró audiencia de conciliación entre los señores Luis Fernando y Francia .
2. En esta audiencia se celebró acuerdo total a favor de los niños Luisa y Luis Miguel y se acordó fijar como cuota alimentaria a cargo del señor Luis Fernando Reyes Álvarez la suma de \$100.000 pesos colombianos, que sería aumentada anualmente según el SMMLV.
3. En la actualidad, el señor Luis Fernando provee una cuota de alimentos de \$300.000 pesos colombianos a la Sra. Fernanda, sin hacer el debido aumento correspondiente al SMMLV.

¿Cuál es la consulta del beneficiario?

¿Cuál es el valor de la cuota que le corresponde actualmente y que herramientas tiene para realizar el ajuste y aumento de la cuota?

Preguntas frecuentes

A. ¿Qué es el derecho de alimentos?

Esta obligación incluye proporcionar alimentos, vestimenta, atención médica y todo lo necesario para el bienestar y desarrollo de los hijos.

Los padres o alimentantes tienen la obligación de proporcionar alimentos a sus hijos menores de edad, y hasta los 25 años si aún siguen estudiando, independientemente de si los padres mantienen o no una relación matrimonial.

De acuerdo con la jurisprudencia colombiana, la sentencia **C-156/03**, el derecho a los alimentos se definen así:

"El derecho de alimentos es aquél que le asiste a una persona para reclamar de quien está obligado legalmente a darlos, lo necesario para su subsistencia cuando no está en capacidad de procurársela por sus propios medios. La obligación alimentaria está entonces en cabeza de la persona que, por mandato legal, debe sacrificar parte de su propiedad con el fin de garantizar la supervivencia y desarrollo del acreedor de los alimentos".

Además, el fundamento constitucional estipula que "el cumplimiento de esta obligación es necesario para asegurar los derechos fundamentales de las personas al mínimo vital o los derechos en favor de los niños, o de las personas de la tercera edad, o de quienes se encuentren en condiciones de marginación o de debilidad manifiesta".

Ejemplo: Julio y Andrea tienen 1 hijo de 25 años que estudia en la UIS, a Julio, su padre, le corresponde por ley otorgarle los alimentos, que corresponden a la **educación, vestimenta, salud, recreación, alimentación, entre otros**, que este joven necesita para satisfacer sus necesidades.



B. ¿Quién es la persona obligada a otorgar alimentos?

El alimentante es la persona que tiene la obligación al pago de los alimentos a favor de la persona que lo necesita. No basta con tener la calidad de alimentante, pues frente al mismo es necesario evaluar su capacidad económica.

C. ¿Quién es el titular en derecho de alimentos?

Es la persona que tiene el derecho legal a recibir los alimentos, Puede ser una hija, hijo padre, madre, niña, niño o adolescente, o cónyuge, dependiendo de las circunstancias.

Solución del caso en concreto

D. ¿Qué medidas cautelares existen para exigir el pago de la cuota alimentaria?

La ley 1098 de 2006 en su artículo 129 dicta las distintas opciones para el cobro de la cuota alimentaria según el caso, ya sea definida ya sea por conciliación o por sentencia.

Las medidas para que el obligado cumpla con lo dispuesto pueden ser:

- Embargo
- Secuestro
- Avalúo y remate de bienes o derechos de este

Cuando se trate de un arreglo privado o de una conciliación extrajudicial, con la copia del acta de conciliación se podrá realizar un proceso ejecutivo ante el juez de familia para el cobro de las cuentas vencidas y las que se incumplan.

Se iniciará un proceso para prohibir la salida del país si se cumplen las garantías suficientes del cumplimiento de la obligación y además será reportado a las centrales de riesgo.

Ejemplo: El Juez ordenó el embargo del salario de Andrea, quien lleva 18 meses sin pagar la cuota de alimentos de su hijo. Andrea recibe un sueldo de \$4.000.000 y se ordena el embargo del 30%



E. ¿Qué acciones extrajudiciales se podrán tomar para modificar la cuota de alimentos?

Los Consultorios Jurídicos, Comisarias de Familia y Defensorías de Familia podrán realizar una audiencia de conciliación, que consiste en un trámite extraprocesal donde las partes se reúnen para definir las nuevas condiciones de modo, tiempo y lugar de la cuota de alimentos, así como la modificación de la cuota de alimentos.

Esto dependerá de la finalidad de la audiencia de conciliación que se haya citado, las cuales pueden ser de: aumento, disminución o exoneración.

El lugar donde se debe realizar la audiencia de conciliación dependerá de lo siguiente:

- Si el alimentado es menor de edad, será en el domicilio del alimentado.
- Si el alimentado es mayor de edad, será en el domicilio del alimentante.

En este caso, el alimentado es mayor de edad (19 años), por lo que la audiencia de conciliación deberá realizarse en el lugar de domicilio del alimentante.

En este caso, la cuota que inicialmente fue de \$50.000 en el año 2009, aumentada según el SMMLV hasta el 2023, daría un total de \$111.710,74, según los siguientes cálculos:

2009	\$	-	7,7	\$	50.000,00
2010	\$	50.000,00	3,6	\$	51.800,00
2011	\$	51.800,00	4	\$	53.872,00
2012	\$	53.872,00	5,8	\$	56.996,58
2013	\$	56.996,58	4,02	\$	59.287,84
2014	\$	59.287,84	4,5	\$	61.955,79
2015	\$	61.955,79	4,6	\$	64.805,76
2016	\$	64.805,76	7	\$	69.342,16
2017	\$	69.342,16	7	\$	74.196,11
2018	\$	74.196,11	5,9	\$	78.573,68
2019	\$	78.573,68	6	\$	83.288,10
2020	\$	83.288,10	6	\$	88.285,39
2021	\$	88.285,39	3,5	\$	91.375,38
2022	\$	91.375,38	10,07	\$	100.576,88
2023	\$	100.576,88	11,07	\$	111.710,74