



**Preguntas y respuestas** acerca de la  
**PROTECCIÓN AL ADULTO MAYOR**  
en medio del **COVID-19**



**Preguntas y respuestas**  
acerca de la **PROTECCIÓN AL**  
**ADULTO MAYOR** ante **COVID-19**

#ProBonoenCovid19

01.

## ¿Hasta cuándo van estas medidas a favor de nosotros los adultos mayores?

---

El Gobierno Nacional decidió extender las medidas sanitarias de aislamiento y cuarentena preventivo para las **personas mayores de 70 años y para las personas mayores de 60 años** residentes en centros de larga estancia **hasta el 31 de agosto de 2020.**

Por su parte se decidió extender hasta el 31 de agosto la medida sanitaria de cierre parcial de actividades en centros vida y centros día, a excepción del servicio de alimentación, que podrá ser prestado de manera domiciliaria. Este término dependerá de que las causas que dieron lugar al aislamiento persistan o no.

02.

## ¿Por qué se han tomado estas medidas dirigidas hacia nosotros los adultos mayores?

---

Porque los adultos mayores tienen mayor riesgo de ser contagiados del COVID-19.

# 03.

## ¿Cuáles son las medidas que se han tomado frente a los adultos mayores? ¿En qué consisten?

Frente a los adultos mayores se han tomado principalmente las siguientes medidas:

### 1. Aislamiento preventivo:

Consiste en que el adulto mayor de 70 años debe permanecer de manera obligatoria sin salir de su casa como medida de protección para prevenir el contagio y la propagación del coronavirus COVID-19 y en este sentido cumplir con las medidas sanitarias de cuarentena hasta el 31 de agosto de 2020.



### 2. Aislamiento preventivo en centros de larga estancia y cierre parcial de actividades en centros vida y centros día:

Consiste en que el adulto mayor debe permanecer de manera obligatoria sin salir de sus centros de residencia y en cuarentena, como medida de protección para prevenir el contagio y la propagación del coronavirus COVID-1, pudiendo estar únicamente en compañía de las personas que prestan servicios de apoyo en estos lugares y tomando todas las medidas de prevención, hasta el 31 de agosto de 2020.

# 04.

## ¿Existen beneficios para nosotros los adultos mayores? ¿Cuáles son? ¿En qué consisten?

Sí, existen los siguientes beneficios:

**a. Subsidio del programa Colombia Mayor:** l: los adultos mayores de 70 años que no cuentan con una pensión o viven en condiciones precarias y que están inscritos ante el Ente Territorial de ser beneficiarios de un subsidio de gobierno. Para realizar el registro, el adulto mayor deberá **solicitar la inscripción al Ente Territorial (Departamentos, distritos, municipios, ciudades y territorios indígenas) en la Oficina de Atención al Adulto Mayor.** En la ciudad de Bogotá se deberá tramitar en las Subdirecciones Locales de la Secretaría de Integración Social.

**b. Atención médica domiciliaria incluyendo toma de muestras de laboratorio y de COVID-19 según el caso:** Consiste en la posibilidad de **tener la visita de un médico en casa** para verificar las condiciones de salud y **obtener orientación médica, toma de muestras de laboratorio, formulación y dispensación de medicamentos en casa y control telefónico o virtual posterior cuando se necesite.**

**c. Pago de la mesada de pensión a domicilio:** Consiste en recibir a domicilio el pago en efectivo de la mesada de la pensión mediante agendamiento de una cita.

Para esto se debe: (i) Actualizar datos, en el banco pagador (ii) Utilizar **www.colpensiones.gov.co** - Oficina Virtual o la Línea Bienestar **01 8000 42 5555** (gratuita desde celular o fijo); se debe esperar una llamada de la transportadora de valores para agendar una cita en la fecha y hora que se necesite.

**d. Atención preferencial en las entidades financieras:** consiste en la atención preferencial en las entidades financieras de forma tal que a los adultos mayores de 60 años se les permita realizar sus transacciones con celeridad y eficiencia en consideración a la importancia significativa que tiene el cuidado de su salud y su seguridad en la situación sanitaria actual.

**e. Orientación psicológica y salud mental:** Consiste en la posibilidad de acceder de forma gratuita a las líneas de orientación de profesionales para ayudar a la adaptación a la situación de aislamiento y poder de esta manera mantener una sana convivencia en el hogar, en la familia o en la comunidad en donde se habite cuidando de la salud mental y emocional.

Es posible contar con este apoyo las 24 horas del día llamando desde teléfono fijo o celular a la línea 192 opción 4, accediendo a la aplicación para pacientes en **www.way.com.co** en donde es posible programar teleorientación con profesionales de salud mental voluntarios o llamando a las líneas regionales disponibles en el Directorio de salud mental que se encuentran en el link **<https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/aislamiento-saludable/lineas-de-atencion.html#lineasSaludMental>**.



05.

**¿Qué sucede si debo salir a reclamar mis medicamentos? ¿Qué debo hacer?**

Por ejemplo: Capital Salud dispuso la entrega de medicamentos comunicándose al teléfono **343 60 00 ext. 6400** o enviando una foto de la orden médica al correo **[enlinea@capitalsalud.gov.co](mailto:enlinea@capitalsalud.gov.co)** con sus datos;

#ProBonoenCovid19

personales (nombre, cédula, dirección y teléfono). También se dispuso la línea **314 303 7163** y el correo electrónico **enlinea@capitalsalud.gov.co** para autorizaciones médicas.

En caso en que no sea posible la entrega a domicilio y usted deba salir recuerde: siempre utilizar tapabocas, mantener el distanciamiento de las demás personas por lo menos de 2 metros y evitar el contacto físico, lavarse las manos o usar alcohol o anti-bacterial y usar un medio de transporte seguro.

06.

## ¿En qué casos puedo salir de mi casa mientras persiste la medida?

---

Es posible salir de casa para comprar alimentos, medicamentos, artículos de aseo, limpieza o productos de primera necesidad, para usar servicios financieros tales como el retiro de recursos de un banco, pago de la pensión o reclamo de subsidios, para ir al médico,

por tener trabajo como prestador de servicio de salud, por razones laborales en el sector público o por motivos de fuerza mayor o caso fortuito.

Igualmente es posible salir de casa en el caso de los adultos mayores de 70 años, para desarrollar actividades físicas y de ejercicio al aire libre tres veces por semana una hora al día. Hasta los 69 años es posible salir para las mismas actividades por un tiempo máximo de dos horas diarias.



# 07.

## ¿Puedo ir a reclamar mi pensión? ¿Qué otros medios tengo para reclamarla?

---

Si es posible salir a reclamar la pensión. Para el reclamo de la pensión se debe ir acompañado de un amigo o familiar y dependiendo del monto se tendrá acompañamiento de policía. No se debe aceptar nunca la ayuda de intermediarios dado que los únicos sitios habilitados para hacer los pagos son las oficinas de las entidades financieras.

Otros medios de pago son:

**a. Cajero electrónico:** se debe abrir una cuenta en una entidad bancaria sin costo y llegará a la casa un medio de pago físico como una tarjeta débito o un medio de pago virtual (código o clave para retiros).

**b. Pago de la mesada de pensión a domicilio:** Consiste en recibir a domicilio el pago en efectivo de la mesada de la pensión mediante agendamiento de una cita.

**c. Atención en Bancos:** se puede hacer uso de este medio siempre que no se haya hecho un registro de datos para atención preferencial para entrega a domicilio porque el dinero no estará en el banco sino que lo tendrá la empresa transportadora de valores.

Los bancos dispondrán de horarios destinados exclusivamente a la atención de los adultos mayores los cuales deben ser utilizados para cobrar la pensión.

**d. Pago con abono a cuenta:** en este caso la mesada se recibe en una “cuenta pensión” y los pagos serán girados normalmente cada mes. El comprobante de pago puede descargarse a través del portal [https://www.colpensiones.gov.co/sede\\_electronica/Publicaciones/tramites\\_y\\_servicios\\_en\\_linea](https://www.colpensiones.gov.co/sede_electronica/Publicaciones/tramites_y_servicios_en_linea).

08.

## ¿Puedo delegar a alguien para que reclame la pensión por mí?

Si usted es pensionado por Colpensiones y cobraba por ventanilla, podrá solicitar a Colpensiones, la apertura de una cuenta de ahorros sin costo y, por un medio físico o virtual, cobrar las respectivas mesadas, en algunos casos podrá recibir la mesada en su casa. Para más información se dispuso **línea 018000425555**.

Por su parte, en caso de ser beneficiarios de subsidios Colombia Mayor, podrá delegar a un familiar o a un tercero para el reclamo de su subsidio, para ello requiere una autorización original firmada por usted y ambas cédulas (la del reclamante y la del beneficiario). Tenga en cuenta que el Gobierno Nacional habilitó el pago extraordinario de un monto adicional al subsidio, correspondiente al mes de junio, que se comenzará a pagar a partir del viernes 26 de junio .



09.

## Si un policía me encuentra en la calle ¿Podría imponerme alguna sanción?

Tenga en cuenta que existen ciertas excepciones en las cuales usted puede salir de su lugar de residencia, algunas de ellas son la reclamación de la pensión o asuntos médicos.

Sin embargo, si usted sale de su residencia con fines distintos a los previstos en las excepciones, usted puede ser objeto de una amonestación verbal, ser conducido a su lugar de residencia y dependiendo de la gravedad del caso, usted podría ser sancionado con multas en dinero e incluso, con privación de su libertad en establecimiento carcelario o arresto domiciliario.

Las multas podrán alcanzar hasta un valor igual a 10.000 SMLMV y la privación de su libertad podrá corresponder a un término superior a 4 años e inferior a 8 años.



# 10.

## ¿Existe una línea de atención preferencial para nosotros los adultos mayores?

Usted podrá comunicarse directamente con su EPS o con la línea 123. Además, puede comunicarse a las **líneas 192 opción 4 para celular, 195 o 330 50 41 en Bogotá, o al 018000955590** a nivel nacional para recibir orientación sobre el Coronavirus o resolver dudas sobre las medidas legales para la cuarentena.

También se habilitó la **línea 106 y el WhatsApp 300 754 8933** de la Secretaría Distrital de Salud en Bogotá, para atención en salud mental.

Para los beneficiarios de Capital Salud, podrá comunicarse con la **línea 314 303 7163** y la atención física será bajo la modalidad de PICO y CÉDULA, días impares cédulas terminadas en 1,3,5,7,9 y días pares cédulas terminadas en 2,4,6,8,0. **Tendrán prioridad de 6:00 a 8:00 am, los adultos mayores.**



#ProBonoenCovid19

# 11.

**¿Puedo solicitar asistencia médica en mi hogar, así no tenga un servicio de medicina prepagada?**

Usted podrá comunicarse con su EPS, donde le informarán el procedimiento que usted debe seguir. Números de atención EPS a nivel nacional: <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Documents/coronavirus-telefonos-eps.pdf>

Para los beneficiarios de Capital Salud, podrá comunicarse en **Bogotá al número 338 97 60** o con la línea nacional 018000 122219 para recibir información.

En caso de presentar síntomas de contagio del Coronavirus como gripa, fiebre mayor a 38 grados, dificultad para respirar y decaimiento, entre otros, comuníquese con su EPS, si usted es beneficiario de **Capital Salud**, podrá comunicarse al **310 266 9100** y en cualquier caso usted deberá comunicarse con la línea 123 antes de ir a urgencias.



#ProBonoenCovid19

# 12.

## ¿A qué tipo de servicios tengo derecho por parte de mi EPS durante la cuarentena?

---

Durante la cuarentena usted podrá disponer de todos los servicios incluidos en su plan de beneficios en salud, por ejemplo: entrega de medicamentos a domicilio, autorizaciones médicas telefónicas, citas médicas o exámenes con especialistas, asistencia médica por medios virtuales, telefónicos o domiciliarios, dependiendo de las necesidades particulares, entre otros.

Tenga en cuenta que se está priorizando la atención a personas contagiadas y emergencias.

La recomendación principal es comunicarse directamente con su EPS (**<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Documents/coronavirus-telefonos-eps.pdf>**) o con Capital Salud al número 3143037163 para autorizaciones médicas o al número **307 81 81** para solicitar citas médicas.



Información actualizada al 30 de junio de 2020

Síguenos en nuestras redes sociales:



**Fundación ProBono Colombia**



**@ProBonoColombia**

**#ProBonoenCovid19**



Gracias a los abogados voluntarios por ayudarnos a construir esta cartilla:

**Coautores:** Andrea Pieschacón González (Gómez Pinzón Abogados), Valeria Cárdenas Farieta (Brigard Urrutia).

**Diseñado por:** Carolina Mosquera Mosquera. Publicista.

Imágenes tomadas de freepik.

**Preguntas y respuestas**  
acerca de la **PROTECCIÓN AL**  
**ADULTO MAYOR** ante **COVID-19**

#ProBonoenCovid19