

Bogotá, 23 de enero de 2025

Señora:

**GUSTAVO ALBERTO HERRERA AVILA**

Correo: [notificaciones@gha.com.co](mailto:notificaciones@gha.com.co)

**Asunto: Respuesta a PQR N° 20240322548002**

Cordial Saludo,

Atendiendo con Radicado N° **PQR- 20240322548002**, por medio del cual solicita:

**Petición:**

DERECHO DE PETICIÓN ART. 23 HISTORIA CLINICA BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.  
OLGA LUCÍA LAVERDE VANEGAS C.C. 52.272.024 DCBC

Dando respuesta a su requerimiento, nos permitimos informarle que, para proceder con el trámite de solicitud de **HISTORIAS CLINICAS** conforme a la normatividad vigente, es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- Diligenciamiento completo del formato de autorización **F-S.H.CV.001-2024** (adjunto), incluyendo firma y huella digital.
- Copia del documento de identidad del usuario.
- En caso de que el solicitante no sea el usuario afiliado, adjuntar autorización dirigida a la persona o entidad facultada para su entrega.

Toda esta documentación debe enviarse al correo: [lvlandiaa@fomag.gov.co](mailto:lvlandiaa@fomag.gov.co)

Las historias clínicas son documentos privados y confidenciales que contienen el registro detallado de la atención médica prestada a un paciente. La responsabilidad de su elaboración y custodia recae sobre las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) donde se haya recibido la atención. En este sentido, le sugerimos dirigir su solicitud directamente a la IPS donde fue atendido(a), ya que ellos son los encargados de entregarle su historia clínica completa y actualizada.

**Oficina Principal**

Calle 72 No.10-03, Bogotá D.C.

**Teléfono de servicio al cliente en Bogotá:** (601) 919042205

**Línea de Atención Nacional:** 01 8000 180510

**Líneas de Salud:** (01800) 016-0500 - (601) 9169223

**Horarios de Atención:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados, estamos trabajando con la finalidad de mejorar la calidad en la prestación del servicio a los usuarios afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio.

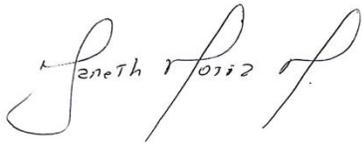
Para cualquier inquietud o duda adicional, puede dirigirse presencialmente en cualquiera de nuestras oficinas de los CAU (centro de atención unificado) a nivel nacional. Lunes a jueves 8:00am a 1:00pm y 2:00pm a 5:00pm, viernes de 8:00am a 1:00pm y 2:00pm a 4:00pm o se puede comunicar a línea nacional 01-8000-180510

**Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por FOMAG puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud, sin perjuicio de la competencia preferente que le corresponde a esta, como ente rector en materia de inspección, vigilancia y control.**

En los anteriores términos se ha dado respuesta formal a su solicitud.

Agradezco la atención prestada,

Atentamente,



**JANETH MOTTA MARTINEZ**

Directora Nacional de Participación Social.

FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO.

**Oficina Principal**

Calle 72 No.10-03, Bogotá D.C.

**Teléfono de servicio al cliente en Bogotá:** (601) 919042205

**Línea de Atención Nacional:** 01 8000 180510

**Líneas de Salud:** (01800) 016-0500 - (601) 9169223

**Horarios de Atención:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.