



Bogotá D.C.

Señor:

OMAR VELASQUEZ CAICEDO

Cédula de Ciudadanía: 94394871

Correo Electrónico: notificaciones@legalgroup.com.co

Dirección: MANZANA C CASA 14

Teléfono: 3146129009

PRADERA - VALLE

DOCUMENTO DE SALIDA
Gestor Documental - WEB
2024-05-09 16:54:43
SAL-2024 01 005 193841
VICEPRESIDENCIA TÉCNICA
ENT-2024 01 002 102592 Folios:00

Asunto: Respuesta a PQRD No. ENT-2024 01 002 102592 de fecha: 25/04/2024

Solicitud: Copia de Historias Clínicas (HC)

Siniestro: 443067375 de fecha 12/12/2022

Reciba un cordial saludo de Positiva Compañía de Seguros SA.

Informamos recibida la petición instaurada en la fecha de referencia, en donde solicita copia integral de las historias clínicas a su favor, Positiva Compañía de Seguros S.A., emite respuesta en los siguientes términos:

Una vez revisado los sistemas de información, observamos registro del Siniestro No. 443067375 de fecha 12/12/2022, con calificación de Origen **Laboral**, para los diagnósticos:

- *M751 - Síndrome De Manguito Rotatorio Bilateral*
- *M771 - Epicondilitis Lateral Bilateral*

Así las cosas, en cuanto, a las copias de las historias clínicas (HCI), requeridas por usted, es de precisar que, las mismas se encuentra bajo reserva legal, es decir que, esta compañía no es competente para remitir y/o expedir dichas copias, teniendo en cuenta, lo estipulado en el único párrafo del artículo 14 de la Resolución 1995 de 1999:

“El acceso a la historia clínica, se entiende, en todos los casos, única y exclusivamente para los fines que de acuerdo con la ley resulten procedentes, debiendo, en todo caso, mantenerse la reserva legal”

En consecuencia, lo invitamos, de la manera más atenta, solicite el historial clínico requerido, a los institutos prestadores de salud (IPS), en donde haya recibido atención médica, conforme lo estipulo el artículo 13 de la resolución en citación:

Artículo 13. Custodia de la historia clínica. La custodia de la historia clínica estará a cargo del prestador de servicios de salud que la generó en el curso de la atención, cumpliendo los procedimientos de archivo señalados en la presente resolución, sin perjuicio de los señalados en otras normas legales vigentes. El prestador podrá entregar copia de la historia clínica al usuario o a su representante legal cuando este lo solicite, para los efectos previstos en las disposiciones legales vigentes.

Agradecemos el haberse contactado con nosotros y esperamos con esta respuesta dar claridad y trámite a sus requerimientos.



En Positiva Compañía de Seguros nos encontramos dispuestos a atender sus solicitudes; cualquier inquietud adicional puede realizarla a través de nuestra página web www.positiva.gov.co, correo servicioalcliente@positiva.gov.co, o en nuestra línea de atención al cliente en Bogotá (601) 3307000 y en el resto del país 01 8000 111 170”.

De acuerdo con la Circular Externa 013 de 2022 de la SFC, numeral 2.3.11.6, usted tiene la posibilidad de acudir al Defensor del Consumidor Financiero (DCF) de Positiva Compañía de Seguros, Dra. Ana María Giraldo Rincón (DCF Principal) o al Dr. Pablo Valencia Agudelo (DCF Suplente), quienes resolverán -dentro del marco de sus funciones sus quejas o reclamos contra la entidad y formularán recomendaciones y propuestas a la Compañía para favorecer la buena relación entre usted y Positiva. Para ello, podrá contactarnos a través de:

Correo electrónico: defensordelcliente@positiva.gov.co

Dirección: Carrera 10 # 97A - 13, Oficina 502. Bogotá.

Teléfono: +57 (601) 610 8164

Horario de Atención: Lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm.

De igual manera, los DCF podrán actuar como conciliadores entre usted y Positiva. Para más información, lo invitamos a visitar nuestra página web <https://www.positiva.gov.co/web/guest/defensoria-del-consumidor>.

Recuerde que a usted le asiste el derecho a escoger entre interponer una PQRD directamente a la entidad, al DCF, a la SFC o a cualquier otro organismo de autorregulación; cada instancia evaluará sus trámites dentro del marco de competencia que le corresponda.

Cordialmente,

J P G G

PROFESIONAL ESPECIALIZADO
VICEPRESIDENCIA TÉCNICA

Anexo: 00 Folios

Anexo: Medio Magnético N

Copia: No aplica

Elaboró: S S G O - GRUPO PQRD MÉDICA- Synerjoy

Revisó: TMV - Synerjoy

Aprobó: J P G G - VICEPRESIDENCIA TÉCNICA

Forma de Envío: Correo Electrónico