



Cali, 18 de febrero de 2025

Señor
Antonio Jose Restrepo Escobar
notificaciones@gha.com.co

Asunto : Respuesta comunicación PQRS No. 25-02078562

Reciba un cordial saludo señor Restrepo

De acuerdo a su comunicación del día **17 de Febrero de 2025**, donde nos da a conocer su inconformidad y Solicitud sobre Petición De Historia Clínica del señor Antonio Jose Restrepo Escobar, queremos informarle que la situación fue revisada, por lo que nos permitimos indicar:

Primero: Aclaramos que la obligación de la EPS SANITAS S.A.S consiste en resolver la petición, lo cual a su turno conlleva el hecho de que se pueda dar una respuesta que puede ser positiva o negativa, pues la obligación de la entidad peticionada no es acceder a la petición, sino resolverla.

Segundo: Le informamos que la Entidad Promotora de Salud Sanitas, no presta directamente todos los servicios de salud a sus afiliados, los servicios médicos se prestan a través de profesionales adscritas a la red de prestadoras de la EPS SANITAS S.A.S, correspondiéndoles directamente a ellos velar por el archivo, custodia y correcto mantenimiento de las historias clínicas de los pacientes que atienden en desarrollo a sus actividades.

Tercero: La Resolución 1995 del 8 de julio de 1999, expedida por el Ministerio de Salud, por la cual se establece las normas para el manejo de la Historia Clínica, en su artículo 13 dispone:

“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”

- Por otra parte En la sentencia T-114/093, en uno de sus apartes, señaló:

Únicamente puede ser conocido por el paciente y la institución, y excepcional mente por un tercero, con autorización de dicho paciente u orden de autoridad competente, sino que constituye el único archivo o fuente de información donde reposan todas las evaluaciones pruebas diagnósticos e intervenciones realizadas al paciente, al igual que los procedimientos y medicamentos que le fueron suministrados. (...)”Por lo anterior, le solicitamos respetuosamente desplazarse directamente con el prestador médico quien según sus procesos internos determinará los requisitos exigidos para la entrega del documento por usted solicitado.

Cuarto : Ahora bien, para la solicitud de la atención de los centros propios de EPS SANITAS S.A.S, los afiliados podrán realizar sus solicitudes de copia de historia Clínica a través del correo electrónico **solhistoriaclinica@epssanitas.com**.

Estos son los requisitos que nuestros afiliados deben tener en cuenta para realizar la solicitud, donde garantizamos el cumplimiento de la custodia y confidencialidad de acuerdo a las disposiciones legales vigentes:

- Formato de autorización de para solicitud y entrega de copia de historia clínica que se encuentra en el archivo adjunto. <https://mail.google.com/mail/u/0/#chat/dm/hsgb48AAAAE?compose=CllgCKCGCkzpprmgRCHdFSIKDkThQjNwwbngFhKGSiWvInFRFSZWTddzbKnDmnpbLDZHgmVCkGB>
- Copia del documento de identidad del paciente
- En caso de que la solicitud sea realizada por un tercero, adicional mente se debe adjuntar:
 - Carta de autorización del paciente, datos de la persona autorizada y/o representante legal, motivo de la solicitud, fecha, hora y sede donde se realizaron los procedimientos.
- Copia del documento de identidad de la persona autorizada o representante legal
- Tener presente que esta alternativa solo aplica para solicitud de historia clínica de los servicios ofrecidos en los centros médicos propios de EPS Sanitas.

Esperamos haber aclarado sus inquietudes y reiteramos nuestro compromiso de contribuir a su bienestar.

para futuros casos puede realizar sus solicitudes a través de nuestros canales no presenciales que son los siguientes:

MANTENE CONECTADO CON NOSOTROS



APP EPS Sanitas
Disponible en iOS y Android



Canal YouTube EPS Sanitas
[Ingresa aquí](#)



Oficina Virtual de Afiliados
Ingresa a www.epssanitas.com



Ana Maria , asistente en WhatsApp
Agrégalala a tus contactos
3202550525



Línea de atención en:
Bogotá (601)3759000
Barranquilla (605)3226888
Bucaramanga (607)6852985

Cali (602)3989340
Cartagena (605)6545754
Medellín (604)5908383
Villavicencio (608)6611838

Marcación desde celular
Claro, Movistar y Tigo: #936



Esperamos haber aclarado su inquietud y reiteramos nuestro compromiso de contribuir a su bienestar

Cordialmente,



Diana Katherine Olaya Lopez
Profesional en salud de servicios médicos

Pensando en nuestros afiliados, lo invitamos para que conozca los canales virtuales en donde puede realizar sus transacciones y ahorrar tiempo: APP EPS Sanitas - Ana María tu asistente virtual (web y WhatsApp +57 3202550525) - www.epssanitas.com (oficina virtual para afiliados - empleadores - asesor de oficina en línea).

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios: 3

Anexo:

Nombre anexos:

Elaboró: Yomira Campo Chaguendo