**SOLUCIONES DOCUMENTALES –** Gerencia Logística

**CANALES DE ATENCIÓN PARA LA ENTREGA DE HISTORIA CLÍNICA Y COSTOS DE REPRODUCCIÓN.**

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. **LINEA DE ATENCIÓN DE ARCHIVO A TRAVÉS DEL TELÉFONO ORIENTADOR:**

*Este canal aplica para las sedes que no poseen archivos en sitio. Brinda atención a los usuarios a través de conexión remota con la sede donde es atendido.*

*El usuario se contacta vía telefónica con el archivo desde la sede remota.*

 *El responsable en archivo realiza las preguntas de validación de identidad y posterior envió de su solicitud a través de impresión remota en la sede donde se encuentra el paciente.*

*Este canal aplica cuando el solicitante no acepta el envío de la información a través del correo electrónico.*

*El usuario es dirigido a la taquilla correspondiente para la entrega de la historia clínica, posterior a la validación de documentos anexados.*

*Para garantizar la seguridad de la información y evitar virus informáticos no se entregan historias clínicas en medios magnéticos como Cd´s, USB, entre otros.*

***Costo de reproducción:***

* *Para historias Clinicas de 1a 5 hojas: no tiene costo de reproducción.*
* *Para impresión de historias Clinicas de 6 a 20 hojas: Se genera un cobro al usuario de PBS y ARL de $100 pesos por hoja.*
* *Si la historia clínica supera las 20 hojas se envía sin excepción al correo electrónico del solicitante autorizado y no tiene costo de reproducción.*

*Estas medidas se establecen con base a la política de disminución de impresión de la compañía, el cuidado del medio ambiente, el fortalecimiento de los canales electrónicos y la facilidad de consulta y entrega de la información para el solicitante.*

1. **ENTREGA DE COPIA DE HISTORIA CLÍNICA EN SEDES DE ARCHIVO:**

*El paciente tiene como derecho presentarse en una sede de archivo de nuestras IPS para reclamar copia de su historia clínica, siempre y cuando la atención prestada se haya generado en IPS Propias de SURA.*

*El usuario solo debe acercarse a una sede de archivo de las diferentes IPS de SURA en el territorio nacional y presentar los documentos necesarios para su solicitud.*

***Costos de reproducción****: Este canal no genera ningún cobro para el usuario.*

1. **CORREO ELECTRÓNICO:**

*La compañía ha dispuesto un canal electrónico para la gestión de las solicitudes de historias clínicas. El paciente sin realizar desplazamientos puede enviar el requerimiento al correo electrónico:* registrosclinicosIPS@sura.com.co

*El solicitante debe anexar la documentación pertinente para cada caso y la carta de autorización de envío de historia clínica al correo electrónico.*

***Costos de reproducción:*** *Este servicio no presenta ningún costo para el usuario, y tiene una oportunidad de respuesta de 5 horas aproximadamente, o de un día hábil si la solicitud se envía fuera del horario de oficina (7am -5pm).*

**REQUISITOS DE SOLICITUD DE HISTORIAS CLINICAS:**

<https://comunicaciones.segurossura.com.co/MercadeoPersonas/MAILS/documentos/PDFDocumentosHC.pdf>