

# ***CAPACITACIONES***

***ENERO***

**ENERO 2024**

# Comunicación efectiva

Los profesionales de la salud, además del conocimiento y experiencia en medicina, deben manejar habilidades en la comunicación efectiva, asertiva y empática con el paciente y su familia, la comunicación efectiva mejora notablemente los resultados, no solo en la adherencia al tratamiento sino en la satisfacción en la atención del paciente. La efectividad o asertividad nos permite comunicarnos en forma calmada y clara para llegar a lograr un mejor entendimiento mutuo y al ser empáticos le hacemos sentir que nos duele lo que le pasa, que nos importa mejorar su situación en salud, que compartimos el sufrimiento y que juntos lograremos la sanación.

Por lo anterior, es importante a diario conocer lo que está pensando el paciente, brindándole un espacio de escucha activa, favoreciendo la expresión de sus sentimientos y emociones, antes de ordenar un examen que posiblemente no requiera y que basta con ser escuchado para así ser más efectivos a la hora de formular o intervenir. La invitación a nuestros profesionales y funcionarios es a establecer de forma diaria una comunicación efectiva, creando así una cultura de comunicación empática con los clientes internos y externos para mantener el liderazgo en Institución prestadora de salud con manejo de calidez y calidad humana.



# Historia clínica

Cuando requieran de su historia clínica hospitalaria, se puede realizar la solicitud a través del correo: [archivoclin@gmail.com](mailto:archivoclin@gmail.com), donde su requerimiento (SOLICITUD) tendrá respuesta antes de 5 días hábiles y (DERECHO DE PETICION) antes de 15 días hábiles.

La normatividad Colombiana es cautelosa en la protección y confidencialidad de la historia clínica. La Resolución 1995 de 1999 señala que la Historia Clínica es un documento privado, sometido a reserva, que sólo puede ser conocido por terceros, previa autorización del paciente o en casos previstos por la Ley, por lo que le solicitamos amablemente cumplir con los requisitos que se mencionan a continuación:

Si Usted es un familiar o tercero no autorizado por el paciente debe presentar

- Fotocopia del documento de identificación
- Fotocopia del documento de identificación de la paciente
- En su caso es hijo, presentar copia de registro civil de nacimiento

Para el caso que nos ocupa, es necesario realizar una comunicación con firma original solicitando lo dicho, adjuntando fotocopia del documento de identidad del paciente o registro civil de nacimiento, como se menciona anteriormente es requisito fundamental para dar trámite a su solicitud.

Por lo anterior y en aras de dar cumplimiento a su requerimiento, amablemente le solicitamos lo antes posible una carta firmada legal que acredite su identidad, para los efectos ya mencionados.

## REQUISITOS DE SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA SI ES EL USUARIO QUE LA SOLICITA:

1. Solicitud mediante oficio dirigido a la entidad especificando la fecha que requiere y el motivo por el cual realiza la solicitud. Firmada en original como aparece en la cedula. Dejando datos registrados como teléfono y correo electrónico legible y claro.
2. Anexar copia del documento de identidad del usuario

### SI SON TERCEROS

1. Solicitud mediante oficio dirigido a la entidad especificando la fecha que requiere y el motivo por el cual realiza la solicitud. Debe ser autorizado por el dueño de la historia, dejando datos registrados como teléfono y correo electrónico legible y claro.
2. Anexar copia de documento del usuario y el autorizado
3. En el caso de menores de edad y que el solicitante sea el padre o madre del menor, debe anexar copia de registro civil y tarjeta de identidad.

### FALLECIDOS

1. Solicitud mediante oficio dirigido a la entidad certificando que dará buen uso a la información de la historia clínica y no atentará contra el buen nombre y reputación del usuario fallecido.
  2. Especificar la fecha que requiere y el motivo por el cual realiza la solicitud. Firmada en original como aparece en la cédula. Dejando datos registrados como teléfono y correo electrónico legible y claro.
  3. Anexar copia de documento del usuario y solicitante.
  4. Certificado de Defunción
  5. Únicamente a familiares
- \* HIJOS o PADRES – Copia de Registro Civil de Nacimiento
  - \* CÓNYUGES – Copia acta de matrimonio o Declaración Extra-juicio según el caso.

Para solicitud de historias de atenciones ambulatorias  
[archivoconsultaemcosalud@hotmail.com](mailto:archivoconsultaemcosalud@hotmail.com).