

**REPUBLICA DE COLOMBIA**  
**DEPARTAMENTO DEL CAUCA**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – POPAYÁN ESE**  
**NIT 900.145.579-1**



## **Sistema Gestión de Calidad**

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO  
DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SISTEMA DE  
REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA**  
**ELABORADO POR**  
**KENNY JOHANA RECALDE CASTRO**



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO –  
POPAYÁN ESE  
NIT 900.145.579-1

Edición: 01

Fecha: 22/06/2014

Página: 2 de 47

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ESE POPAYAN

Manual de Procesos y Procedimientos del Servicio de Información y  
Atención al Usuario – Sistema de Referencia y Contra Referencia.

**ELABORÓ:**

Kenny Johana Recalde Castro  
Practicante Profesional de  
Administración de Empresas

**REVISÓ:**

Silvia Aide León Rivas  
Asesora Empresarial

**APROBÓ:**

Rodrigo Bermudez Ospino  
Gerente



**ESE POPAYAN  
MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**Edición: 01**

**TABLA DE CONTENIDO**

**Fecha:22/06/2014**

**Página: 3 de 47**

<b>ÍNDICE</b>		<b>PÁG</b>
1.	CARACTERISTICAS DE LA ENTIDAD	5
1.1	RESEÑA HISTORICA	5
1.2	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	5
1.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	7
1.4	MISIÓN	8
1.5	VISIÓN	8
2.	GENERALIDADES	9
2.1	INTRODUCCIÓN	9
2.2	OBJETIVO DEL MANUAL	11
2.3	JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL	11
2.4	SIMBOLOGÍA UTILIZADA	12
2.5	METODOLOGÍA	12
2.6	MARCO LEGAL	14
3.	MAPA DE PROCESOS GENERAL	17
3.1	MAPA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	17
4.	PROCESOS DE APOYO	18
	PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE CITA MÉDICA GENERAL PRESENCIAL	18
	DIAGRAMA PROCEDIMIENTO SIAU – ASIGNACION DE CITA MEDICA PRESENCIAL	21
	PROCEDIMIENTO ASIGNACION CITA ODONTOLÓGICA PRESENCIAL	22
	DIAGRAMA PROCEDIMIENTO SIAU – ASIGNACION DE CITAS ODONTOLOGICAS PRESENCIAL	25

**ELABORÓ:**

**Kenny Johana Recalde Castro**  
Practicante Profesional de  
Administración de Empresas

**REVISÓ:**

**Silvia Aide León Rivas**  
Asesora Empresarial

**APROBÓ:**

**Rodrigo Bermudez Ospino**  
Gerente



**ESE POPAYAN  
MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**Edición: 01**

**TABLA DE CONTENIDO**

**Fecha:22/06/2014**

**Página: 4 de 47**

<b>ÍNDICE</b>	<b>PÁG</b>
PROCEDIMIENTO REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA – HOSPITALIZACION	29
DIAGRAMA PROCEDIMIENTO SIAU- REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA-HOSPITALIZACION	31
PROCEDIMIENTO REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA – REMISIO DE URGENCIAS	32
DIAGRAMA PROCEDIMIENTO SIAU- REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA-REMISION DE URGENCIAS	35
PROCEDIMIENTO ORIENTACION PARA LA TOMA DE RAYOS X DIAGRAMA PROCEDIMIENTO SIAU – ORIENTACION PARA LA TOMA DE RAYOS X (RX)	36
PROCEDIMIENTO ORIENTACION PARA LA TOMA DE ECOGRAFÍAS	37
DIAGRAMA PROCEDIMIENTO SIAU – ORIENTACION PARA LA TOMA DE ECOGRAFIAS	38
PROCEDIMIENTO RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, INFORMACION (PQRSI), ESCRITA	39
DIAGRAMA PROCEDIMIENTO SIAU – RECEPCION PQRSI (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS E INFORMACION), ESCRITA	42
PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO	43
DIAGRAMA PROCEDIMIENTO SIAU – APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO	45
PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE CITAS MEDICAS Y ODONTOLÓGICAS VIA INTERNET	46
DIAGRAMA PROCEDIMIENTO SIAU - ASIGNACION DE CITAS MEDICAS Y ODONTOLÓGICAS VIA INTERNET	47

**ELABORÓ:**

**REVISÓ:**

**APROBÓ:**

Kenny Johana Recalde Castro  
Practicante Profesional de Administración  
de Empresas

Silvia Aide León Rivas  
Asesora Empresarial

Rodrigo Bermudez Ospino  
Gerente



## ESE POPAYAN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Edición: 01

### 1. CARACTERÍSTICAS DE LA ENTIDAD

Fecha: 22/06/2014

Página: 5 de 47

#### 1.1 RESEÑA HISTORICA

La Empresa Social del Estado E.S.E. Popayán, Red pública de primer Nivel del orden Departamental, creada mediante Decreto Numero 0268 de Abril 9 de 2007, como entidad descentralizada del orden Departamental, con personería Jurídica, Patrimonio propio y Autonomía Administrativa, Adscrita a la Secretaria Departamental de Salud del Cauca.

#### 1.2 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

##### SERVICIOS:

- **CONSULTA EXTERNA:**

Consulta Médica General, Odontológica, Enfermería

- **PROTECCION ESPECÍFICA Y DETECCION TEMPRANA:**

- Vacunación según el Esquema del Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI)
- Atención Preventiva en Salud Bucal
- Atención del Parto
- Atención al Recién Nacido
- Atención en Planificación Familiar a hombres y mujeres
- Detección temprana de las alteraciones del Crecimiento y Desarrollo (Menores de 10 años)
- Detección temprana de las alteraciones del desarrollo del joven (10-29 años)
- Detección temprana de las alteraciones del embarazo
- Detección temprana de las alteraciones del Adulto (mayor de 45 años)
- Detección temprana del cáncer de cuello uterino.
- Detección temprana del cáncer de seno
- Detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual

- **URGENCIAS Y HOSPITALIZACION**

- Transporte Asistencial Básico
- Urgencias 24 horas,
- Hospitalización Adultos, Pediátrica y Obstétrica

- **APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA:**

- Toma de Muestras
- Laboratorio Clínico
- Radiología e Imagenología digital

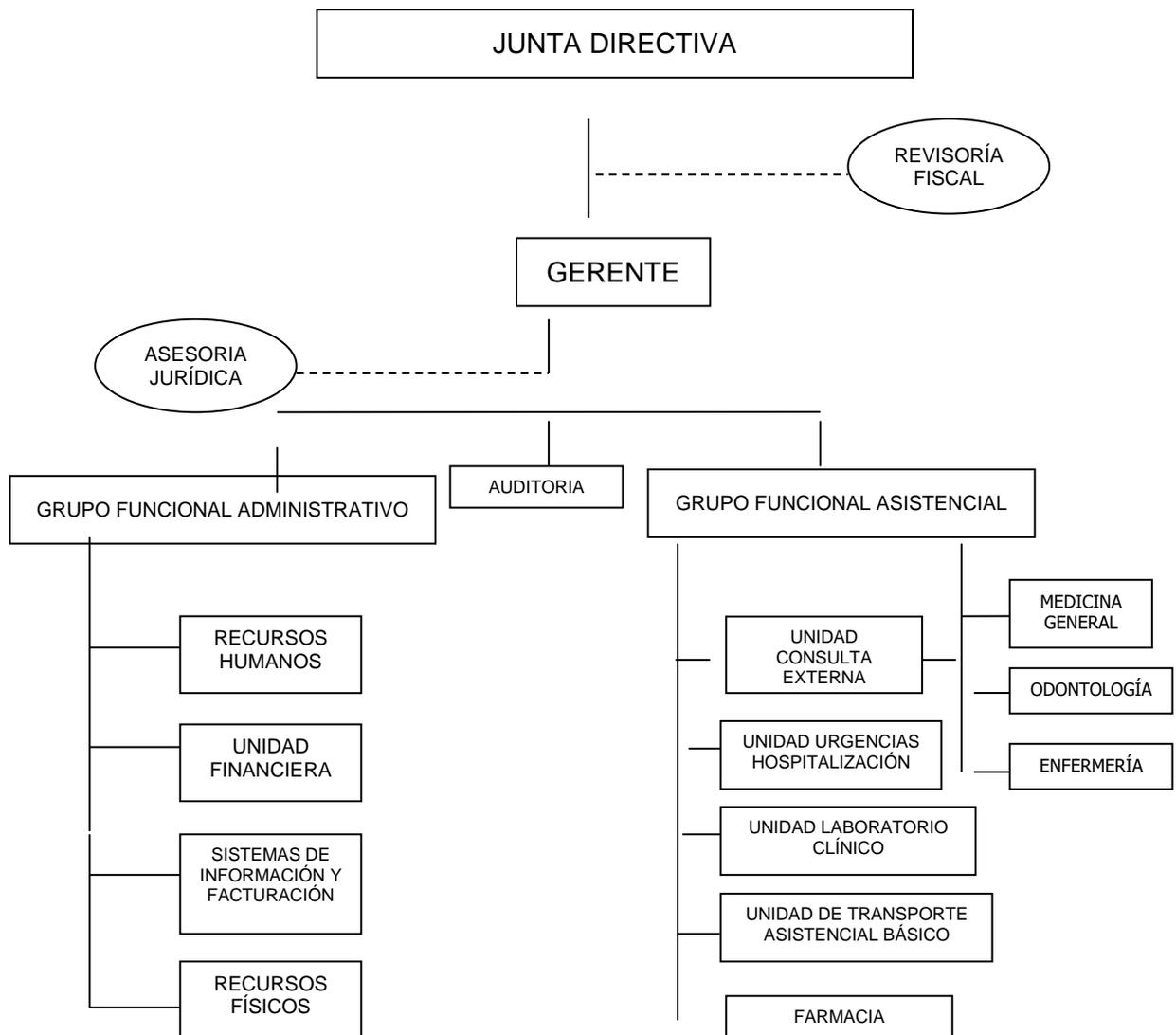
- Servicio Farmacéutico
- Toma e interpretación de radiografías odontológicas

- **OTROS SERVICIOS**

- Ejecución de los proyectos del Plan de Intervenciones Colectivas
- Servicio de Información y Atención al Usuario
- Referencia y Contrarreferencia La Empresa Social del Estado, cuenta con un portafolio de servicios asistenciales de baja complejidad, como lo podemos observar en la tabla 4 que se presenta a continuación.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
Kenny Johana Recalde Castro Practicante Profesional de Administración de Empresas	Silvia Aide León Rivas Asesora Empresarial	Rodrigo Bermudez Ospino Gerente

### 1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



**ELABORÓ:**

Kenny Johana Recalde Castro  
Practicante Profesional de  
Administración de Empresas

**REVISÓ:**

Silvia Aide León Rivas  
Asesora Empresarial

**APROBÓ:**

Rodrigo Bermudez Ospino  
Gerente



**ESE POPAYAN  
MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

Edición: 01

**1.CARACTERÍSTICAS DE LA ENTIDAD**

Fecha:22/06/2014

Página: 8 de 47

**1.4 MISIÓN**

*Somos una Institución Prestadora de Servicios de Salud de baja complejidad con énfasis en los programas de detección temprana y protección específica, basados en el modelo de Atención Primaria en Salud, para ello contamos con persona calificado con criterios de humanidad, tecnología e infraestructura apropiada, construyendo vida saludable para la atención de la población de los Municipios de Popayán, Caldono, Puracé, Piamonte, Totoró y sus áreas de influencia.*

**1.5 VISIÓN**

*En el año 2015, la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E ambiciona estar posicionada a nivel local y tener reconocimiento regional como empresa certificada en habilitación, líder en la prestación de Servicios de Salud de baja complejidad con enfoque social que contribuirán efectivamente en el mejoramiento de la calidad de vida de la población de Popayán y en los municipios de Totoró, Caldono, Puracé y Piamonte.*

**ELABORÓ:**

Kenny Johana Recalde Castro  
Practicante Profesional de  
Administración de Empresas

**REVISÓ:**

Silvia Aide León Rivas  
Asesora Empresarial

**APROBÓ:**

Rodrigo Bermudez Ospino  
Gerente



**ESE POPAYAN  
MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**Edición: 01**

**2. GENERALIDADES**

**Fecha:22/06/2014**

**Página: 9 de 47**

**2.1 INTRODUCCIÓN**

Uno de los derechos fundamentales de los seres humanos es la salud y le corresponde a la nación, y a las entidades municipales garantizar por medio de las diferentes entidades territoriales, la prestación de los servicios en salud, de manera oportuna, eficiente y con calidad en los términos de la ley.

La prestación de servicios de salud en Colombia se encuentra reglamentada por la política nacional de prestación de servicios de salud <sup>1</sup>, obedeciendo a la ley 1122 de 2007 y sus decretos reglamentarios, cuyo principal objetivo es garantizar el acceso y la calidad de los servicios, optimizar el uso de los recursos, promover los enfoques de atención centrada en el usuario y lograr la sostenibilidad financiera de las instituciones prestadoras de servicios de salud públicas.

El ministerio de la protección social, formuló en la política nacional de prestación de servicios de salud la cual se desarrolla a partir de tres ejes, accesibilidad, calidad y eficiencia, en cada uno de los cuales se definen estrategias, líneas de acción y proyectos o programas a ejecutar en los próximos años, donde el ámbito de la política de prestación de servicios está dirigido tanto a los prestadores de servicios de salud públicos como a los privados y cubre a la población asegurada y no asegurada del país

Por lo que el objeto de la empresa será la prestación de servicios de salud, como un servicio público a cargo del departamento y como parte integrante del sistema de seguridad social de la salud. En consecuencia, en desarrollo de este objeto, adelantara acciones de la salud y prevención, tratamiento, y rehabilitación de la enfermedad.

La Empresa Social del Estado Popayán E.S.E es una entidad con categoría especial de entidad pública, descentralizada del orden departamental, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, y sus decretos reglamentarios y adscrita a la secretaria de salud departamental del cauca.

En este sentido la razón de ser de las entidades públicas se centra en prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes y mejorar su nivel de vida. Por lo tanto, es fundamental que estas comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los usuarios, que cumplan con sus requerimientos y se esfuercen por exceder sus expectativas, para de esta manera producir servicios de salud pertinentes y oportunos de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
Kenny Johana Recalde Castro Practicante Profesional de Administración de Empresas	Silvia Aide León Rivas Asesora Empresarial	Rodrigo Bermudez Ospino Gerente



**ESE POPAYAN  
MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

Edición: 01

**2. GENERALIDADES**

Fecha: 22/06/2014

Página: 11 de 47

**2.2 OBJETIVO DEL MANUAL**

Orientar al personal administrativo y asistencial de las distintas sedes de la Empresa Social del Estado E.S.E Popayan, en la mejor forma de desempeñar sus procesos y procedimientos, derivados de las necesidades diarias y el cumplimiento de objetivos de la entidad, a través de la descripción y graficación de los mismos, con el fin de establecer un método estándar de trabajo y alcanzar una participación importante en la visión y misión de la entidad.

**2.3 JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL**

El manual de procesos y procedimientos es una herramienta que conlleva el mejoramiento continuo y el cumplimiento eficaz y eficiente de los objetivos de la Empresa Social del Estado E.S.E Popayan.

Por lo tanto, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta y guía permanente, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de la entidad, en razón de las necesidades que se presentan de la operatividad diaria de la sede principal La Vega de la Empresa Social del Estado E.S.E Popayan y que además sirva de apoyo útil para la ejecución de sus procesos y procedimientos.

El manual de procesos y procedimientos permitirá a la Empresa Social del Estado E.S.E Popayan integrar una serie de acciones tendientes a agilizar el trabajo de todos sus funcionarios y lograr una mejor calidad del servicio, para de esta forma aumentar la participación de la entidad en la Región, como también la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del usuario.

**ELABORÓ:**

Kenny Johana Recalde Castro  
Practicante Profesional de  
Administración de Empresas

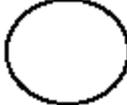
**REVISÓ:**

Silvia Aide León Rivas  
Asesora Empresarial

**APROBÓ:**

Rodrigo Bermudez Ospino  
Gerente

**2.4 SIMBOLOGÍA UTILIZADA**

Símbolo	Descripción
	Indica el inicio del proceso o procedimiento
	Representa la acción necesaria para transformar una información recibida o crear una nueva, es decir una tarea o actividad
	Representa una actividad predefinida expresada en otro diagrama
	Representa un actividad de decisión o de conmutación
	Representa una actividad combinada
	Conector. Que se usa para representar una entrada o una salida dentro de la misma pagina o de una parte de una diagrama de flujo
	Representa cualquier tipo de documento que se utilice en el proceso o procedimiento y aportar información para que este se desarrolle
	Representa la terminación del proceso o procedimiento

**ELABORÓ:**

Kenny Johana Recalde Castro  
Practicante Profesional de  
Administración de Empresas

**REVISÓ:**

Silvia Aide León Rivas  
Asesora Empresarial

**APROBÓ:**

Rodrigo Bermudez Ospino  
Gerente



**ESE POPAYAN  
MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

Edición: 01

**2. GENERALIDADES**

Fecha:22/06/2014

Página: 13 de 47

**2.5 METODOLOGÍA**

**FASES PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.**

Para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos, se elaboro de acuerdo a una serie de fases, como se muestra acontinuacion.

**Fase 1:** Identificación de los procesos que se realizan en el servicio de información y atención al usuario – sistema de referencia y contrareferencia.

**Fase 2:** Recopilación de información (datos) de procesos y procedimientos del servicio de información y atención al usuario – sistema de referencia y contra referencia de la empresa social del estado E.S.E Popayán

**Fase 3:** Descripción de los procesos (caracterización de los procedimientos.)

**Fase 4:** Documentación de los procesos y procedimientos.

**Fase 5:** Análisis y mejoras de los procedimientos.

**Fase 6:** Aprobación de los procesos y procedimientos.

**Fase 7:** Elaboración final del Manual de Procesos y Procedimientos del servicio de información y atención al usuario – sistema de referencia y contrereferencia

**Fase 8:** Socialización del Manual de Procesos y Procedimientos en a el servicio de información y atención al usuario – sistema de referencia y contra referencia de la empresa social del estado E.S.E Popayán.

**ELABORÓ:**

Kenny Johana Recalde Castro  
Practicante Profesional de  
Administración de Empresas

**REVISÓ:**

Silvia Aide León Rivas  
Asesora Empresarial

**APROBÓ:**

Rodrigo Bermudez Ospino  
Gerente

## 2.6 MARCO LEGAL

Se implementara el servicio de información ya tencion al usuario siguiendo lo estipulado en la normatividad:

Ley 100 de 1993 por lo cual se crea el sistema de seguridad social

Titulo I, Capitulo I:

ARTICULO 153. FUNDAMENTOS DEL SERVICIO PUNLICO. Ademas de los principios generales consagrados en la Constitucion Politica, son reglas del servicio publico de salud, rectoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud las siguientes

1. Equidad
2. Obligatoriedad
3. Proteccion integral
4. Libre escogencia
5. Autonomia de las instituciones
6. Descentralizacion administración
7. **Participacion social.** El sistema General de Seguridad Social en Salud estimulara la participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones del Sitema General de Seguridad Social en Salud y del sistema en su conjunto. El Gobierno Nacional establecera los mecanismos de vigilancia de las comunidades sobre las entidades que conforman el sistema. Sera obligatoria la participación de los representantes de las comunidades de usuarios en las juntas directivas de las entidades de carácter publico
8. Concertacion
9. Calidad

Titulo II, Capitulo IV

ARTICULO 198. INFORMACION A LOS USUSARIOS. Las instituciones Prestadoras de Salud deberán garantizar un adecuado sistema de información de sus servicios y atención a los usuarios, mediante la implementación de una línea telefónica abierta con atención permanente 24 horas.

ARTICULO 199. INFORMACION DE LOS USUARIOS. El Ministerio de Salud definirá normas de calidad y satisfacción del usuario, pudiendo establecer medidas como tiempos máximos de espera por servicios y métodos de registro en listas de

espera, de acuerdo con las aptologias y necesidades de atención del paciente.

**ARTICULO 200. PROMOCION DE ASOCIACIONES DE USUARIOS.** Para aquellas poblaciones no afiliadas al régimen contributivo, el gobierno promovora la organización de las comunidades como demandantes de servicios de salud, sobre la base de ls organizaciones comunitarias de que trata el articulo 22 de la ley 11 de 1986, y el decreto 1416 de 1990, los cabildos indígenas y, en general, cualquier otra forma de organización comunitaria.

Decreto 1757 de 1995 por el cual se organiza y establecen las modalidades y formas de participación social de los servicios de salud a través de:

Capitulo II

**ARTICULO 3º SERVICIO DE ATENCION A LOS USUARIOS.** Las empresas promotoras de salud y las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean publicas, privadas o mixtas, deberán establecer u servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud

**ARTICULO 4º. SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD.** Los niveles de Direccion Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizaran un Servicio de Atencion a la Comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos.

La conformación del sistema de información y atención al usuario (Art. 3 y 4)

Constitucion de Alianzas o Asociaciones de Usuarios (Art. 10)

Obligatoriedad de las E.P.S. de la adecuada canalización de las inquietudes peticiones y quejas de los usuarios (Art. 6)

Circular 09/95 de la Superintendencia Nacional de Salud por medio de la cual establece el sistema de quejas y reclamos en el sistema general de seguridad social Ley 190 de 1995 Estatuto Anticorrupcion

**ARTICULO 53. DEPENDENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS.** En toda entidad publica, deberá exisitir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos de los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad

La oficina de control interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe sobre el particular.

Las entidades territoriales dispondrán lo necesario para el cumplimiento de los dispuesto en el presnete articulo

**ARTICULO 54. INFORME DE LAS DEPENDENCIAS DE QUEJAS Y RECLAMOS.**

Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberían incluir

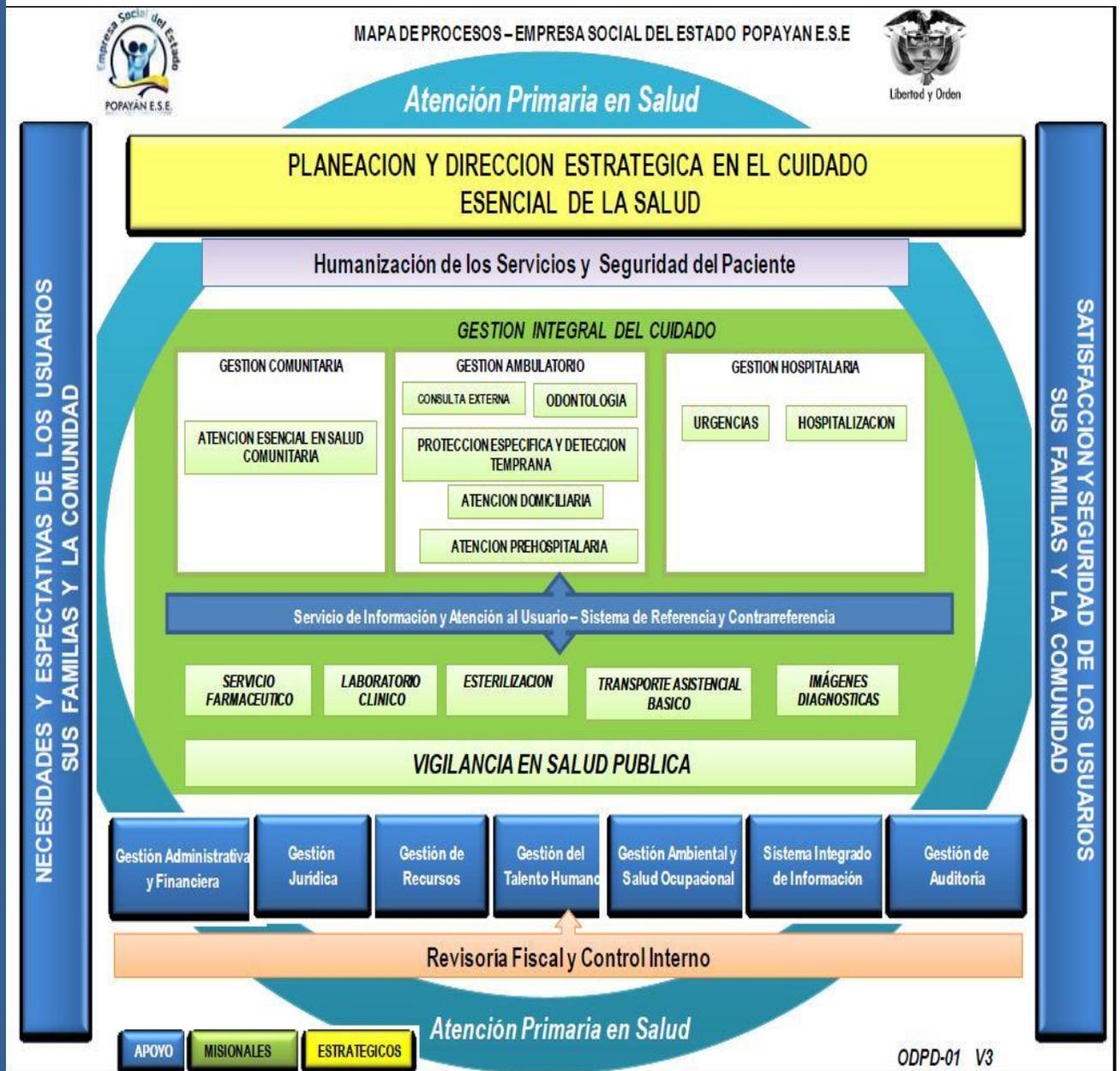
Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos y Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

ARTICULO 55. ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS. Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios y términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo

Decreto 2309/02 por el cual se organiza el sistema obligatorio de garantía de la calidad en el sistema general de seguridad social.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
Kenny Johana Recalde Castro Practicante Profesional de Administración de Empresas	Silvia Aide León Rivas Asesora Empresarial	Rodrigo Bermudez Ospino Gerente

**3.1. MAPA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**



**ELABORÓ:**

Kenny Johana Recalde Castro  
Practicante Profesional Administración de Empresas

**REVISÓ:**

Silvia Aide León Rivas  
Asesora Empresarial

**APROBÓ:**

Rodrigo Bermudez  
Gerente



**ESE POPAYAN  
MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**Edición: 01**

**4. PROCESOS DE APOYO**

**Fecha: 22/06/2014**

**Página: 18 de 47**

**PROCESO:** Sistema de información y atención al usuario

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Asignación de citas medicas presencial.

Nro	ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Solicitar el servicio permanente	SIAU	<b>Usuario</b>	El usuario solicita la cita medica personalmente en SIAU en cualquiera de las sedes o puntos de atención de la ESE POPAYAN
2	Solicitud de documentos	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	El auxiliar de SIAU debe solicitar los documentos de indentificacion al usuario como son: Carnet de salud, Cedula de ciudadanía si es mayor de edad, registro civil o tarjeta de identidad si es menor de edad
3	Verificacion de contratación	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	El auxiliar de SIAU verifica que el usuario tiene contratación con cualquiera de las EPS que contratan con la ESE POPAYAN. Para verificación se ingresa el el numero de identificación del documento en el sistema, también se puede hacer ingresando en el sistema con el nombre, apellidos, etc.
4	Si no tiene contratacion	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	Si el usuario no tiene contratación con la ESE POPAYAN el auxiliar de SIAU debe orientarlo a donde deba remitirse según sea el caso. Por ejemplo si desea pagar la consulta como particular se debe informar que puede acceder al servicio como particular, lo cual trae consigo el cobro total de las actividades o procedimientos que se le realicen en caso contrario dirigirse a su EPS para tratar el tema. Si el usuario insiste en acceder al servicio como particular, mas no tiene el dinero total a pagar dependiendo de su contrato se puede brindar el servicio y hacer un descuento.
5	Si tiene contratación	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	Si existe contratación con al EPS a la cual pertenece el usuario. El auxiliar de SIAU debe ingresar el nombre a la agenda de atención
6	Ingreso en la agenda	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	El auxiliar de SIAU ingresa la cita con el numero de identificación del usuario, también lo puede hacer ingresando los apellidos, nombres.
7	Si el usuario es nuevo	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	Si el usuario es nuevo para la base de datos de la ESE POPAYAN, el auxiliar de SIAU debe ingresar los datos de indentificación del usuario en la base de datos que se maneja dependiendo al régimen de salud al cual pertenezca

8	Orientar para apertura de historia clínica	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	Una vez ingresada la identificación personal de usuario al sistema se debe orientarlo para que se le realice la apertura de la historia clínica en archivo
9	Informar sobre los programas de PyP	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	Dentro de la revisión del sistema de información se determina que el usuario tiene en efecto contratación, ya existe dentro de la base de datos, que maneja la ESE POPAYAN, el auxiliar de SIAU debe informar y hacer el filtro para los programas de promoción y prevención, de acuerdo al tipo de servicio que solicite. Además poner en libre elección con quien desea la cita, en que jornada, el día, hora, etc.
10	Ubicar el usuario segundo el programa de PyP	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	Se procede a orientar al paciente para los servicios de promoción y prevención, teniendo en cuenta los siguientes programas: - <b>C Y D:</b> Niños <10 años - <b>CPF:</b> Hombres y mujeres en edad fértil - <b>DT Alt. Adulto:</b> Población >45 años - <b>DT Alt. Joven:</b> Población de 10-24 años - <b>DT CA Cervicouterino:</b> Mujeres entre 25-69 años o <25 años con vida sexual activa <b>PAI:</b> Niños <5 años, >5 años en áreas de riesgo, mujeres gestantes en edad fértil, niños >1 años en zonas de riesgo para fiebre amarilla - <b>DT Agudeza visual:</b> Niños 4-11-16. Adultos 45-44-65 años - <b>SALUD ORAL:</b> Niños >2-19 años - <b>DT Altd Embarazo:</b> Mujeres gestantes - <b>DT CA Seno:</b> Mujeres >50 años Posteriormente se diligencia el formulario de consulta de promoción y prevención para el programa donde el usuario halla quedado incluido
11	Si el usuario no viene para PyP	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	Si el usuario no viene para PyP, no queda incluido en ninguno de los programas se continúa con la solicitud que tenga al respecto a la presnetacion del servicio requerido y se expide el formato según el caso. (Formulario para consulta medica, odontológica, etc.)
12	Orientar día, hora y consultorio de la cita	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	El Auxiliar de SIAU debe orientar al usuario acerca del día y hora, fecha de la cita que se le ha asignado y el consultorio donde debe presentarse.
13	Imprimir listado de asignacion de citas	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	El auxiliar de SIAU debe imprimir el listado de citas según agenda para que en archivo se encarguen de la búsqueda y/o apertura de historias clínicas según corresponda.
14	Entregar listados para búsqueda de historias clínicas a archivo	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	El auxiliar de SIAU debe entregar los listados para la búsqueda de historias clínicas a archivo

15	Procesos y procedimientos de archivo	Archivo	<b>Auxiliar de archivo</b>	En esta etapa se hace la búsqueda, apertura, actualización de historias clínicas. Para ampliar mas este tema ver procesos y procedimientos de archivo
16	Procesos y procedimientos de facturación	Facturación	<b>Facturador</b>	En esta etapa se realizan los procedimientos de facturación. Para ampliar mas este tema ver procesos y procedimientos de facturación.
17	Expedir factura	Facturación	<b>Facturador</b>	De los diferentes procesos y procedimientos de facturación el usuario debe recibir la lista. Para ampliar mas este tema ver procesos y procedimientos de facturación
18	Realizar procesos y procedimientos de preconsulta	Preconsulta	<b>Auxiliar de enfermería</b>	El o la auxiliar de enfermería recibe la historia clínica, diligencia signos vitales si es menor de 5 años o mayor de 55 y anexa papelería de los programas de PyP en caso de ser necesario. Para ampliar mas esta etapa ver protocolos de toma de signos vitales
19	Realizar procesos y procedimientos de consulta médica	Consulta médica	<b>Médico (a)</b>	El médico (a) realiza los procesos correspondientes a la consulta médica. Para ampliar mas esta etapa ver procedimientos, guías de atención médica, normas técnicas de promoción y prevención, etc. De la ESE POPAYAN
20	Remite a SIAU	Consulta médica	<b>Médico (a)</b>	El médico (a) remite al usuario una vez atendido a SIAU para continuar el esquema de atención en PyP
21	Solicitar una nueva cita	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	El usuario debe acercarse al SIAU y la auxiliar de SIAU le debe adjuntar una nueva cita de acuerdo al programa de PyP que este el usuario, poniendo en conocimiento día, hora, fecha.
22	FIN	FIN	<b>FIN</b>	FIN
<b>ELABORÓ:</b>		<b>REVISÓ:</b>		<b>APROBÓ:</b>
Kenny Johana Recalde Castro Practicante Profesional de Administración de Empresas		Silvia Aide León Rivas Asesora Empresarial		Rodrigo Bermudez Ospino Gerente



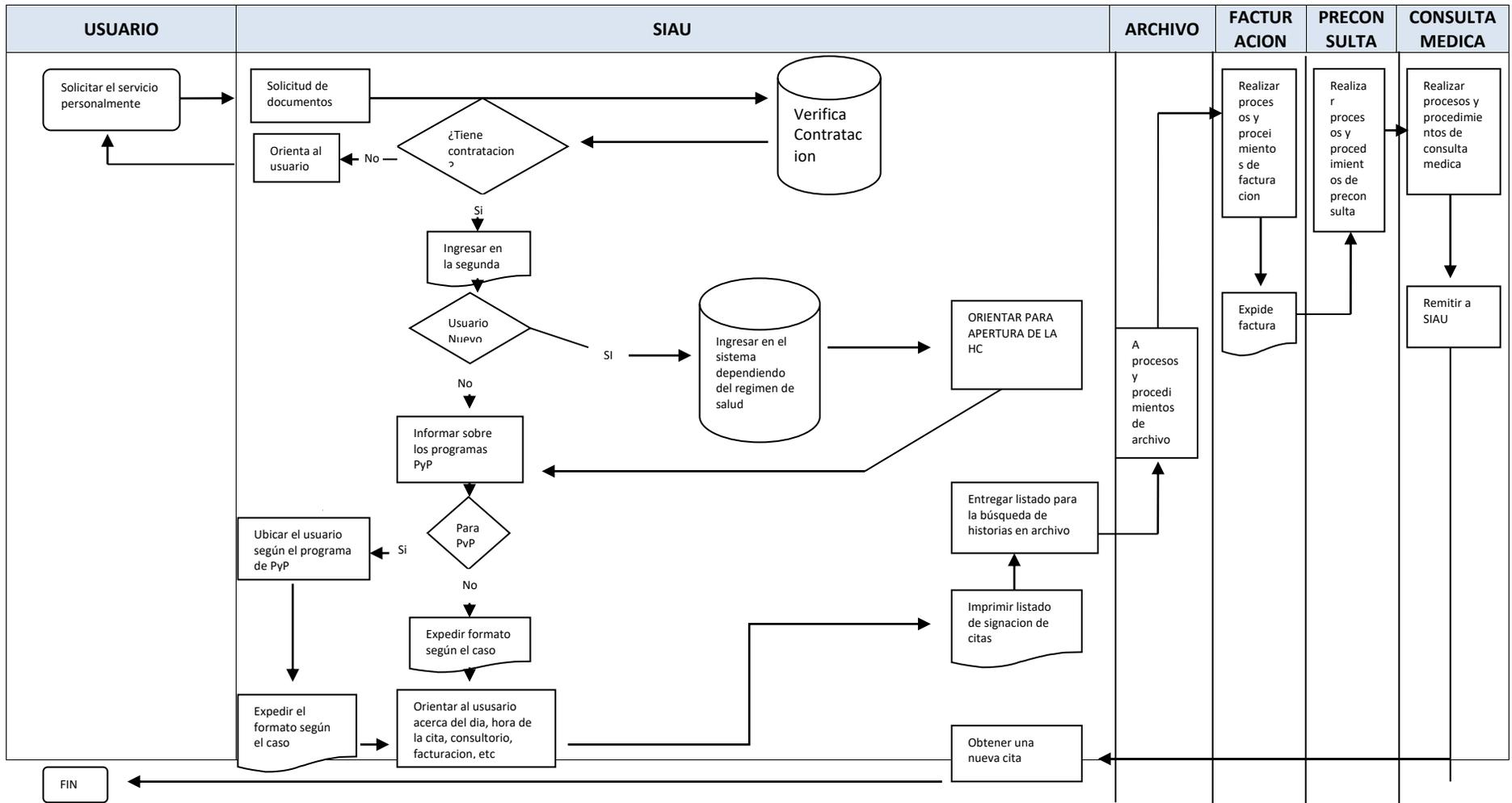
ESE POPAYAN  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA PROCEDIMIENTO SIAU – ASIGNACION DE CITA MEDICA PRESENCIAL

Edición: 01

Fecha: 22/06/2014

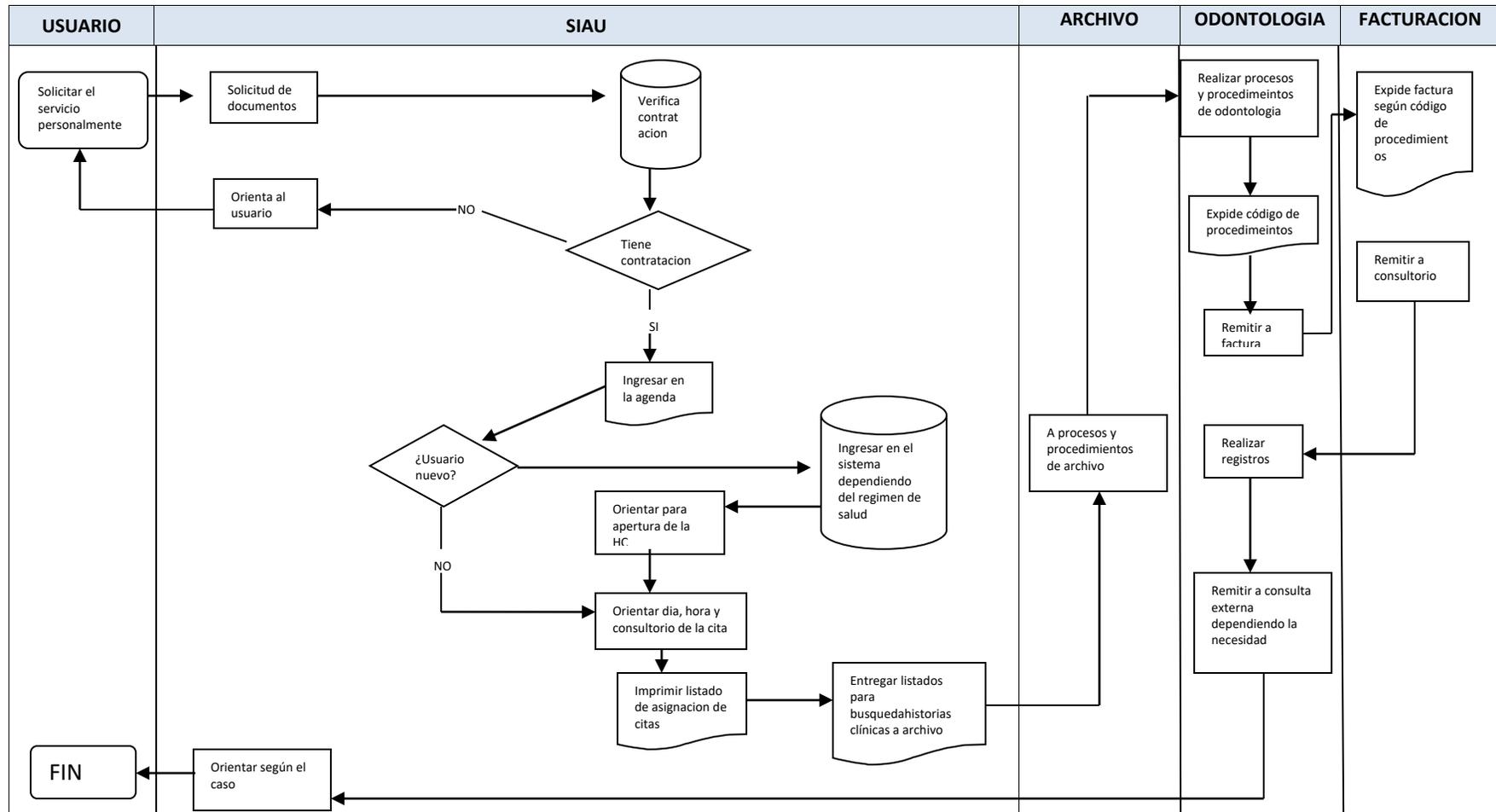
Página: 21 de 47



		<b>ESE POPAYAN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>Edición: 01</b>
		<b>4. PROCESOS DE APOYO</b>		<b>Fecha: 22/06/2014</b>
				<b>Página: 22 de 47</b>
<b>PROCESO:</b>		<b>Sistema de información y atención al usuario</b>		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>		Asignación de citas odontológicas presencial		
<b>Nro</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1	Solicitar el servicio personalmente	SIAU	<b>Usuario</b>	El usuario solicita la cita medica personalmente en SIU en cualquiera de las sedes o puntos de atención de la ESE POPAYAN
2	Solicitud de documentos	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	El auxiliar de SIAU debe solicitar los documentos de indentificacion al usuario como son: Carnet de salud, Cedula de ciudadanía si es mayor de edad, registro civil o tarjeta de identidad si es menor de edad
3	Verifica contratación	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	El auxiliar de SIAU verifica que el usuario tiene contratación con cualquiera de las EPS que contratan con la ESE POPAYAN. Para verificación se ingresa el el numero de identificación del documento en el sistema, también se puede hacer ingresando en el sistema con el nombre, apellidos, etc.
4	Si no tiene contratacion	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	Si el usuario no tiene contratación con la ESE POPAYAN el auxiliar de SIAU debe orientarlo a donde deba remitirse según sea el caso. Por ejemplo si desea pagar la consulta como particular se debe informar que puede acceder al servicio como particular, lo cual trae consigo el cobro total de las actividades o procedimientos que se le realicen en caso contrario dirigirse a su EPS para tratar el tema. Si el usuario insiste en acceder al servicio como particular, mas no tiene el dinero total a pagar dependiendo de su contrato se puede brindar el servicio y hacer un descuento.
5	Si tiene contratación	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	Si existe contratación con al EPS a la cual pertenece el usuario. El auxiliar de SIAU debe ingresar el nombre a la agenda de atención
6	Ingreso en la agenda	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	El auxiliar de SIAU ingresa la cita con el numero de identificación del usuario, también lo puede hacer ingresando los apellidos, nombres. Al odontólogo se asignaran según intensidad horario de 176, 12 usuarios por jornada, 3 urgencias odontológicas diarias, 5 dias a la semana. Poblacion a atender según días laborales mes de 20 dias 540 usuarios, mes de 21 dias 567 usuarios, mes de 22 dias 594 usuarios.

7	Si no es usuario nuevo	SIAU	<b>Auxiliar de SIAU</b>	Dentro de la revisión del sistema de información se determina que el usuario tiene en efecto contratación, ya existe dentro de la base de datos, que maneja la ESE POPAYAN, el auxiliar de SIAU debe informar y hacer el filtro para los programa de promoción y prevención, de acuerdo al tipo de servicio que solicite. Además poner en libre elección con quien desea la cita, en que jornada, el día, hora, etc.
8	Si el usuario es nuevo	SIAU	<b>Auxiliar de consulta externa</b>	Si el usuario es nuevo para la base de datos de la ESE POPAYAN, el auxiliar de SIAU debe ingresar los datos de identificación del usuario en la base de datos que se maneja dependiendo al régimen de salud al cual pertenezca
9	Orientar para apertura clínica	SIAU	<b>Auxiliar de consulta externa</b>	Una vez ingresada la identificación personal del usuario al sistema se debe orientarlo para que se le realice la apertura de la historia clínica en archivo
10	Orientar día, hora y consultorio de la cita	SIAU	<b>Auxiliar de consulta externa</b>	El auxiliar de consulta externa debe orientar al usuario acerca del día, hora, fecha de la cita que se le ha asignado y el consultorio donde debe presentarse
11	Entregar listados para búsqueda de historias clínicas a archivo	SIAU	<b>Auxiliar de consulta externa</b>	El auxiliar de consulta externa debe entregar listados para la búsqueda de historias clínicas a archivo
12	Procesos y procedimientos de archivo	Archivo	<b>Auxiliar de archivo</b>	En esta etapa se hace la búsqueda, apertura, actualización de historias clínicas. Para ampliar mas este tema ver procesos y procedimientos de archivo
13	Realizar procesos y procedimientos de odontología	Odontología	<b>Odonotologo (a)</b>	El odontólogo(a) realiza los procesos y procedimientos de odontología al usuario en el consultorio, Ver proceso y procedimientos de odontología
14	Expide código de procedimiento	Odontología	<b>Odonotologo (a)</b>	El odontólogo (a) expide el código de procedimiento realizados al usuario allí se incluye el procedimientos realizado, sello, nombre del odontólogo (a). Esto se realiza en el consultorio odontológico, antes de enviar al susuario a facturación
15	Remitir la facturación	Odontología	<b>Odonotologo (a)</b>	El odontólogo (a) debe remitir al usuario a facturación con el documento donde se han registrado el código de procedimientos realizados para facturarlos
16	Expide factura según código d procedimientos	Facturacion	<b>Facturador</b>	El facturador le debe realizar la factura al usuario según documento de código de procedimientos registrados por el Odonotologo (a) en el momento que el se presenta en la caja
17	Remitir a consultorio	Facturacion	<b>Facturador</b>	El facturador debe remitir al usuario al consultorio de odontología donde se le realizaron los diferentes procedimientos ya facturados
18	Realizar registros	Odontología	<b>Odonotologo (a)</b>	El odontólogo realiza los resgitros de los procedimientos efectuados al usuario en su historia

				clínica y que se encuentran ya facturados en el momento que el usuario lleva la factura al consultorio de odontología
19	Remitir a consulta externa	Odontología	<b>Odonotologo (a)</b>	El odontólogo orienta al usuario sobre las conductas y tratamientos a seguir y lo remite a consulta externa según sea el caso, asignación de nueva cita o al SIAU para la orientación
20	Orientar según el caso	SIAU	<b>Auxiliar de consulta externa</b>	El auxiliar de consulta externa orienta al usuario según la necesidad que exista para una nueva cita, información general de los programas etc.
21	FIN	FIN	<b>FIN</b>	FIN
<b>ELABORÓ:</b>			<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
Kenny Johana Recalde Castro Practicante Profesional de Administración de Empresas			Silvia Aide León Rivas Asesora Empresarial	Rodrigo Bermudez Ospino Gerente





**ESE POPAYAN  
MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**Edición: 01**

**4. PROCESOS DE APOYO**

**Fecha: 22/06/2014**

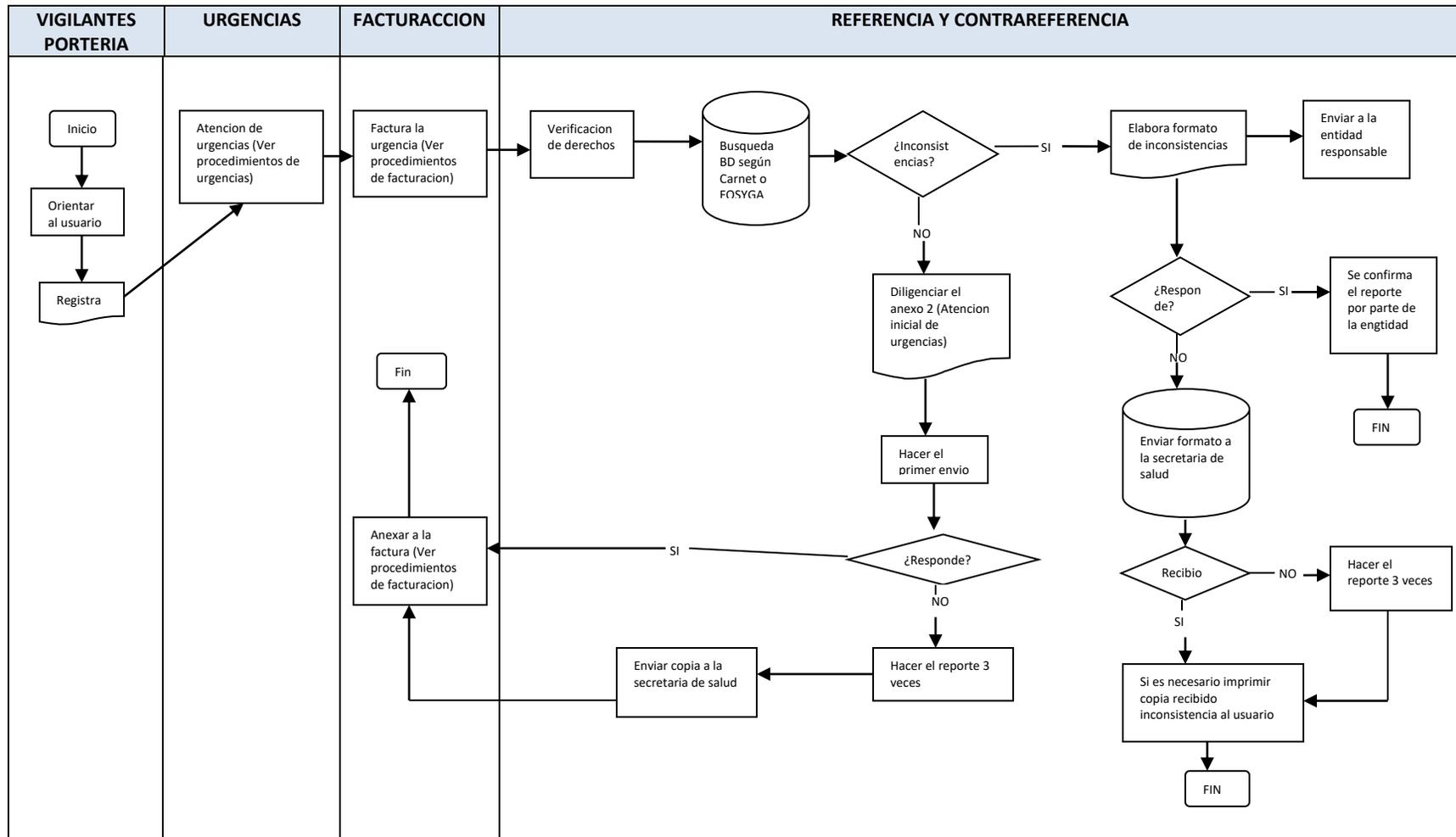
**Página: 26 de 47**

**PROCESO:** Sistema de Información y Atención al Usuario

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Referencia y contra referencia - URGENCIAS

Nro	ACTIVIDADES	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Solicita el servicio	Urgencias	<b>Auxiliares de enfermería- Medico de turno</b>	Una vez el usuario ingresa al servicio de urgencias este es recibido por el personal asistencial del area, realizándole los procesos y procedimientos propios del mismo
2	Atencion de urgencias	Urgencias	<b>Auxiliares de enfermería- Medico de turno</b>	Ver procesos y procedimientos de urgencias
3	Facturacion de la urgencia	Urgencias	<b>Facturacion</b>	Ver procesos y procedimientos de facturación
4	Verificacion de derechos	Facturacion	<b>Auxiliar referencia</b>	Procedimeitno por emedio del cual se identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad
5	Busqueda en base de datos	Referencia- Contrareferenci a	<b>Auxiliar referencia</b>	En esta etapa el auxiliar del servicio deberá verifica la identificación del usuario en las bases de datos provistas por las entidades responsables del bag (Base de datos ESE Popayan) – DNP – FOSYGA
6	¿Inconsistencias?	Referencia- Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	Para el informe de posibles inconsistencias en las bases de datos de la entidad responsable del pago el auxiliar de referencias diligenciara el anexo Tecnico No 1. Este informe deberá reportarse a mas tardar los días 15 y el ultimo dia de cada mes por parte del prestador de servicios de salud a las entidades responsables del pago
7	Responde	Referencia- Contrareferenci a	<b>Auxiliar referencia</b>	Una vez enviado el reporte de la inconsistencia a la EPS, se espera que esta envíe una confirmación de su recepción, en caso de no recibir dicha información, se hace necesario el envio de 3 intentos mas del mismo
8	Envio anexo técnico No 1 Secretaria departamental de salud	Referencia- Contrareferenci a	<b>Auxiliar referencia</b>	Una vez pasados los 3 reportes sin confirmación de la recepción por parte de la EPS, esre reporte deberá ser enviado a la Secretaria Departamental de Salud
9	Impresión anexo técnico No 1 al usuario	Referencia- Contrareferenci a	<b>Auxiliar referencia</b>	En caso de que el usuario requiera o solciite la impresión del anexo técnico, este deberá ser entregado por el auxiliar de referencia y contrareferencia
10	Diligenciar el anexo técnico No 2 (Atencion inicial de urgencias)	Referencia- Contrareferenci a	<b>Auxiliar referencia</b>	Todo prestador de servicios de salud deberá informar obligatoriamente a la entidad responsable del pago, el ingreso de los pacientes al servicio de urgencias dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al inicio de la atención
11	Hacer primer envio	Referencia- Contrareferenci a	<b>Auxiliar referencia</b>	El infrome de atención inicial de urgencias se realizara mediante el diligenciamiento y envio del anexo

12	Responde	Referencia-Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	En esta etapa el auxiliar debe verificar la respuesta de la entidad responsable del pago, en caso de que luego de tres (3) intentos de envío debidamente soportados a los medios de recepción de información establecidos por la entidad, no se logre la comunicación con la misma, se deberá remitir el informe de la atención inicial de urgencias por correo electrónico como imagen adjunta o vía fax a la dirección territorial de salud
13	Anexar la factura	Referencia-Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	Los prestadores de salud deberán presentar a las entidades responsables del pago, las facturas con los soportes que corresponden con el mecanismo de pago, para tal caso se debe anexar a la factura copia de los envíos realizados, autorización del servicio
14	FIN	FIN	FIN	FIN
<b>ELABORÓ:</b>		<b>REVISÓ:</b>		<b>APROBÓ:</b>
Kenny Johana Recalde Castro Practicante Profesional de Administración de Empresas		Silvia Aide León Rivas Asesora Empresarial		Rodrigo Bermudez Ospino Gerente





**ESE POPAYAN  
MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**Edición: 01**

**4. PROCESOS DE APOYO**

**Fecha: 22/06/2014**

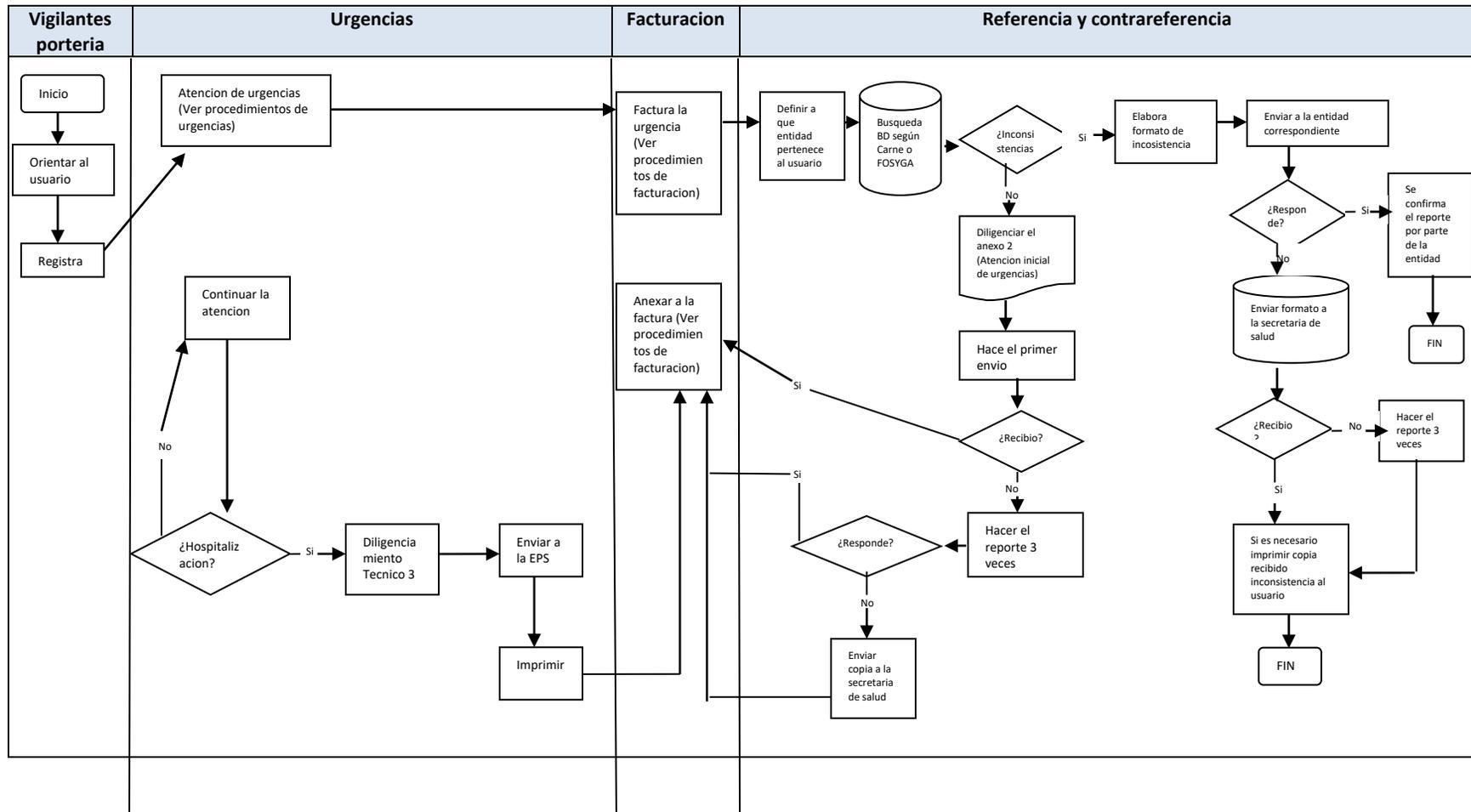
**Página: 29 de 47**

**PROCESO:** Sistema de información y atención al usuario

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Referencia y contrareferencia – Hospitalización

Nro	ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Solicita el servicio	Urgencias	Auxiliares de enfermería- Medico de turno	Una vez el usuario ingresa al servicio de urgencias este es recibido por el personal asistencial del area, realizándole los procesos y procedimientos propios del mismo
2	Atencion de urgencias	Urgencias	Auxiliares de enfermería- Medico de turno	Ver procesos y procedimientos de urgencias
3	Facturacion de la urgencia	Facturacion	Facturacion	Ver procesos y procedimientos de facturacion
4	Verificacion de derechos	Referencia y Contrareferencia	Auxiliar referencia	Procedimientos por medio del cual se identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad
5	Busqueda en base de datos	Referencia y Contrareferencia	Auxiliar referencia	En esta etapa el auxiliar del servicio deberá verificar la identificación del usuario en las bases de datos provistas por las entidades responsables del pago (Base de datos ESE Popayan) – DNP – FOSYGA
6	¿Inconsistencias ?	Referencia y Contrareferencia	Auxiliar referencia	Para el informe de posibles inconsistencias en las bases de datos de la entidad responsable del pago el auxiliar de referencia diligenciará el anexo técnico No 1. Este informe deberá reportarse a mas tardar los días 15 y el ultimo día de cada mes por parte del prestador de servicio de salud a las entidades responsables del pago
7	Responde	Referencia y Contrareferencia	Auxiliar referencia	Una vez enviado el reporte de la inconsistencia a la EPS, se espera que esta envíe una confirmación de su recepción, en caso de no recibir dicha confirmación, se hace necesario el envío de 3 intentos del mismo
8	Envio anexo técnico No 1 Secretaria departamental de salud	Referencia y Contrareferencia	Auxiliar referencia	Una vez pasados los 3 reportes sin confirmación de la recepción por parte de la EPS, este reporte deberá ser enviado a la Secretaria Departamental de Salud
9	Impresión anexo técnico No 1 al usuario	Referencia y Contrareferencia	Auxiliar referencia	En caso del usuario requiera o solicite la impresión del anexo técnico, este será entregado por el auxiliar de referencia y contrareferencia
10	Diligenciar el anexo técnico No 2 (Atencion inicial de urgencias)	Referencia y Contrareferencia	Auxiliar referencia	Todo prestador de servicios de salud deberá informar obligatoriamente a la entidad responsable del pago, el ingreso de los pacientes al servicio de urgencias dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al inicio de la atención
11	Hacer primer envío	Referencia y Contrareferencia	Auxiliar referencia	El informe de atención inicial de urgencias se realizara mediante el diligenciamiento y envío del anexo

12	Responde	Referencia Contrareferencia	y	Auxiliar referencia	En esta etapa el auxiliar debe verificar la respuesta de la entidad responsable del pago, en caso de que luego de tres (3) intentos de envío debidamente soportados a los medios de recepción de información establecidos por la entidad, no se logre la comunicación de la misma, se deberá remitir el informe de la atención inicial de urgencias por correo electrónico como imagen adjunta o vía fax a la dirección territorial de salud
13	Continúa la atención	Referencia Contrareferencia	y	Auxiliar referencia	En caso que se requieran servicios adicionales como internación u hospitalización
14	Hospitalización	Referencia Contrareferencia	y	Auxiliar referencia	La solicitud de autorización de internación se deberá enviar antes del vencimiento de la autorización vigente, o a más tardar dentro de las doce (12) horas siguientes a su terminación. En caso de que el usuario requiera un servicio adicional dentro de la hospitalización, el auxiliar de referencia diligenciará el anexo técnico No 3, lo enviara a la respectiva entidad responsable del pago para su autorización o en caso tal llamara a la misma para la asignación del código de autorización; el cual deberá ser registrado en el anexo como soporte para la cuenta
15	Responsable	Referencia Contrareferencia	y	Auxiliar referencia	En esta etapa el auxiliar debe verificar la respuesta de la entidad responsable del pago, en caso de que luego de tres (3) intentos de envío debidamente soportados a los medios de recepción de información establecidos por la entidad, en caso tal de que no se logre la comunicación con la misma, se deberá remitir el informe de la atención inicial de urgencias por correo electrónico como imagen adjunta o vía fax a la dirección territorial de salud
16	Anexar a la factura	Referencia Contrareferencia	y	Auxiliar referencia	Los prestadores de servicios de salud deberán presentar a las entidades responsables de pago, las facturas con los soportes que correspondan de acuerdo con el mecanismo de pago, para tal caso se debe anexar a la factura copia de los envíos realizados, autorización del servicio.
17	FIN	FIN		FIN	FIN
<b>ELABORÓ:</b>		<b>REVISÓ:</b>			<b>APROBÓ:</b>
Kenny Johana Recalde Castro Practicante Profesional de Administración de Empresas		Silvia Aide León Rivas Asesora Empresarial			Rodrigo Bermudez Ospino Gerente





**ESE POPAYAN  
MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**Edición: 01**

**4. PROCESOS DE APOYO**

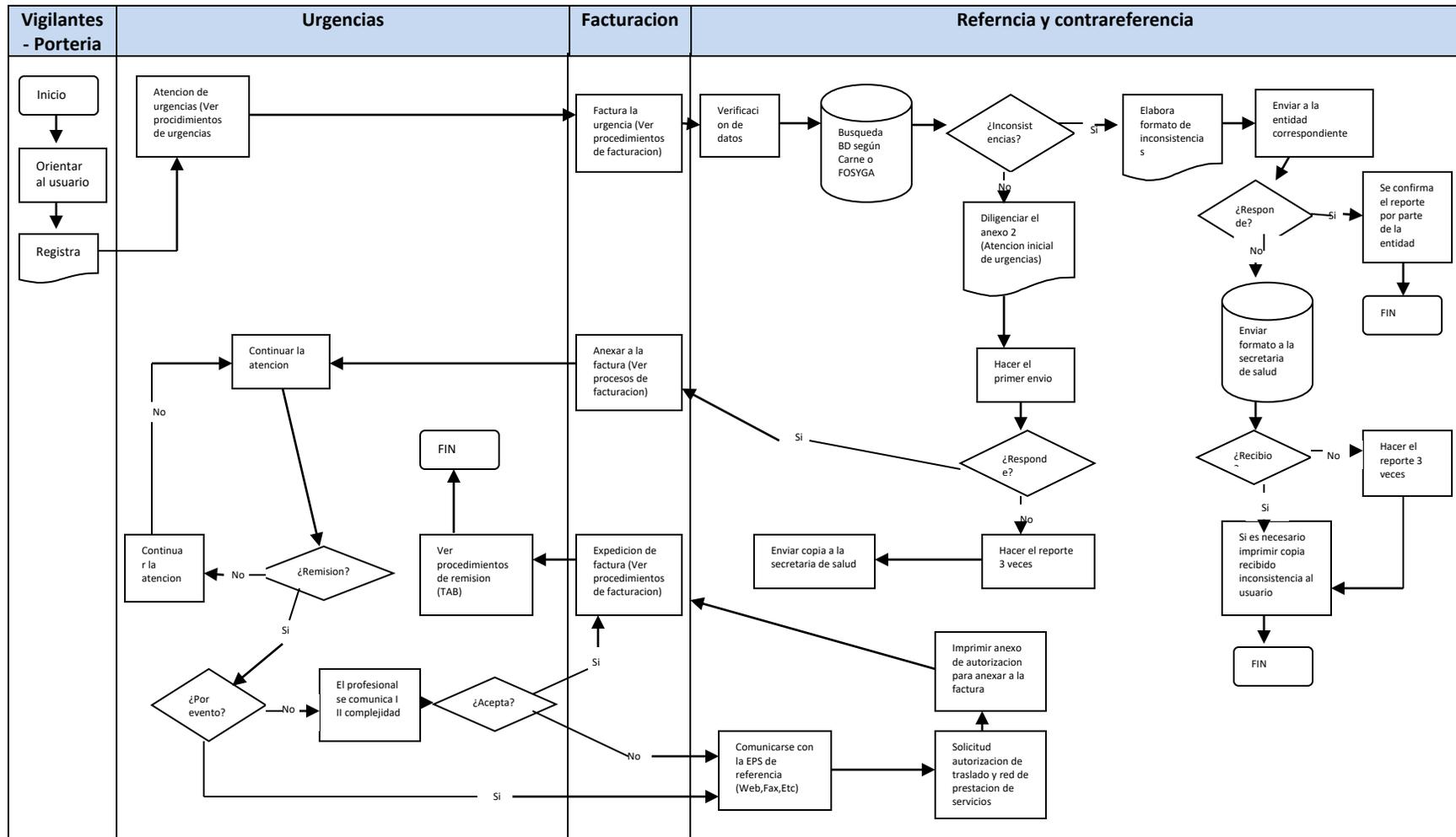
**Fecha: 22/06/2014**

**Página: 32 de 47**

<b>PROCESO:</b>		<b>Sistema de Información y Atención a Usuario</b>		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>		Referencia y contrareferencia – Remisión de Urgencias		
<b>Nro</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1	Solicita el Servicio	Urgencias	<b>Auxiliar de enfermería – Medico de turno</b>	Una vez el usuario ingresa al servicio de urgencias este es recibido por el personal asistencial del área, realizándole los procesos y procedimientos propios del mismo
2	Orienta al usuario	Urgencias	<b>Vigilante</b>	El vigilante orienta al usuario para su atención
3	Atención de urgencias	Urgencias	<b>Auxiliar de enfermería – Medico de turno</b>	Ver procesos y procedimientos de urgencias
4	Facturación de la urgencia	Facturación	<b>Facturación</b>	Ver procesos y procedimientos de facturación
5	Verificación de derechos	Referencia - Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	Procedimientos por medio del cual se identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad
6	Busqueda en base de datos	Referencia - Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	En esta etapa el auxiliar del servicio deberá verificar la identificación del usuario en las bases de datos provistas por las entidades responsables del pago (Base de datos ESE Popayan) – DNP – FOSYGA
7	¿Inconsistencias?	Referencia - Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	Para el informe de posibles inconsistencias en las bases de datos de la entidad responsable del pago el auxiliar de referencia diligenciará el anexo técnico No 1. Este informe deberá reportarse a más tardar los días 15 y el último día de cada mes por parte del prestador de servicios de salud a las entidades responsables del pago
8	Responde	Referencia - Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	Una vez enviado el reporte de la inconsistencia a la EPS, se espera que se envíe una confirmación de su recepción, en caso de no recibir dicha información, se hace necesario el envío de 3 intentos más del mismo
9	Envío anexo técnico No 1 secretaria departamental de salud	Referencia - Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	Una vez pasados los 3 reportes sin confirmación de la recepción por parte de la EPS, este reporte deberá ser enviado a la Secretaría departamental de Salud
10	Impresión anexo técnico No 1 al usuario	Referencia - Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	En caso de que el usuario requiera o solicite la impresión del anexo técnico, este será entregado por el auxiliar de referencia y contrareferencia
11	Diligenciar el anexo técnico No 2 (Atención inicial de urgencias)	Referencia - Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	Todo prestador de servicios de salud deberá informar obligatoriamente a la entidad responsable del pago, el ingreso de pacientes al servicio de urgencias dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al inicio de la atención
12	Hacer primer	Referencia -	<b>Auxiliar</b>	El informe de atención inicial de urgencias se

	envio	Contrareferencia	<b>referencia</b>	realizara mediante el diligenciamiento y envio del anexo
13	Responde	Referencia - Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	En esta etapa el auxiliar debe verificar la respuesta de la entidad responsable del pago, en caso de que luego de tres (3) intentos de envio debidamente soportados a los medios de recepcion de informacion establecidos por la entidad, no se logre la comunicaci3n con la misma, se debera remitir el informe de la atencion de urgencias por correo electronico como imagen adjunta o via fax a la direccion territorial de salud
14	Continual la atencion	Referencia - Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	En caso que se requieran servicios adicionales como internacion u hospitalizaci3n
15	Remision	Referencia - Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	En caso de que el paciente requiera para su atencion remision a otro prestador, el auxiliar de referencia debera emplear el anexo tecnico No 3 y realizar la respectiva solicitud de autorizacion del traslado basico asistencial a la entidad responsable del pago. Una vez definido el prestador receptor, el prestador remitente debera diligenciar y enviar al prestador receptor la nota de remision el cual debe contener identificaci3n del paciente, resumen de la historia clinica, diagnostico presuntivo, tratamientos y resultados de los exámenes complementarios previos, el motivo de la remision, especialidad o servicio a que se refiere el paciente
16	Responde	Referencia - Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	En esta etapa el auxiliar debe verificar la respuesta de la entidad responsable del pago, en caso de que luego de tres (3) intentos de envio debidamente soportados a los medios de recepcion de informacion establecidos por la entidad, no se logre la comunicaci3n con la misma, se debera remitir el informe de la atencion inicial de urgencias por correo electronico como imagen adjunta o via fax a la direccion territorial de salud
17	¿Por evento?	Referencia – Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	Si el mecanismo de pago de las actividades, procedimientos e intervenciones realizada al usuario es por evento, una vez identificado que el usuario requiere atencion en un nivel mayor de complejidad, el auxiliar de referencia debera comunicarse con la EPS del mismo; quien tramitara la recepci3n del usuario en el nivel de mayor complejidad de acuerdo a su red de prestacion de servicios e informara y coordinara con la IPS las condiciones del traslado del paciente
18	Solicitud de autorizacion de traslado y red de prestacion de servicios	Referencia – Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	Esta comunicaci3n puede realizarse via Web, por fax o via telefonica, con el diligenciamiento la solicitud de autorizacion del servicio (Anexo tecnico No 3), quedando como constancia la respuesta de autorizacion por parte de la EPS o el codigo de autorizacion para el traslado del usuario el cual debera ser registrado en el anexo como soporte para la cuenta
19	El profesional se comunica con el II –III nivel de complejidad	Referencia - Contrareferencia	<b>Medico - Enfermero</b>	Una vez definida las condiciones del paciente y determinada la necesidad del traslado, el profesional de la salud realizara el contacto via telefonica con el servicio requerido de mayor complejidad del II o III nivel de atencion, de acuerdo a la red de servicios contratados por las diferentes Referencia - Contrareferencia EPS Donde el profesional inform Referencia -

				Contrareferencia ara la patologia del paciente, el motivo de la remision, su justificacion, las condiciones actuales del paciente y las condiciones de su traslado, esperando la confirmacion por parte del medico de turno de la IPS del nivel referencia, ademas coordinara con el conductor de la ambulancia las condiciones del traslado del paciente
20	Anexar la factura	Referencia - Contrareferencia	<b>Auxiliar referencia</b>	Los prestadores de servicios de salud deberan presentar a las entidades responsables de pago, las facturas con los soportes que correspondan de acuerdo con el mecanismo de pago, para tal caso se debe anexar a la factura copia de los envios realizados, autorizacion del servicio
21	Ver procedimientos de remision (TAB)	TAB	<b>Conductor</b>	Ver procedimientos de remisión
22	FIN	FIN	<b>FIN</b>	FIN
<b>ELABORÓ:</b>		<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	
Kenny Johana Recalde Castro Practicante Profesional de Administración de Empresas		Silvia Aide León Rivas Asesora Empresarial	Rodrigo Bermudez Ospino Gerente	





**ESE POPAYAN  
MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**Edición: 01**

**4. PROCESOS DE APOYO**

**Fecha: 22/06/2014**

**Página: 36 de 47**

**PROCESO:** Sistema de informacion y Atencion al usuario

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Orientacion para la toma de Rayos X

Nro	ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Inicio	SIAU	Usuario	El usuario se dirige al despacho de SIAU
2	Solicitar informacion	SIAU	Usuario	El suario solicita informacion sobre la toma de Rayos X en la oficina de SIAU
3	Presentar orden	SIAU	Usuario	El usuario debe presentar la orden y documentos de identificacion para la autorizacion de la toma de Rayos X
4	Revisar documentos y autorizacion	SIAU	Auxiliar de SIAU	El auxiliar de SIAU debe solicitar los documentos de identificacion del usuario, la orden de la toma de Rayos X. Con los documentos verifica el tipo de contratacion que tiene el usuario, Con la autorizacion determina a donde debe ir a que se le realice la toma de Rayos X
5	Remitir a facturacion	SIAU	Auxiliar de SIAU	Una vez revisados los documentos el auxiliar de SIAU debe remitir al usuario a facturacion
6	Procesos y procedimientos de facturacion	FACTURACION	Facturador	Procesos y procedimientos de facturacion (Ver procesos de facturacion)
7	Expide factura	FACTURACION	Facturador	De los diferentes procesos y procedimientos de facturacion el usuario debe recibir la factura
8	Orientar al usuario	SIAU	Auxiliar de SIAU	El auxiliar de SIAU debe orientar al usuario hacia donde dirigirse para la toma de la imagen diagnostica e informacion adicional sobre el particular como por ejemplo: Lugar, Hora, etc.
9	Entrega factura	SIAU	Auxiliar de SIAU	Informado el usuario se entrega la factura al usuario con la orden si se requiere y las instrucciones necesarias
10	FIN	FIN	FIN	FIN

**ELABORÓ:**

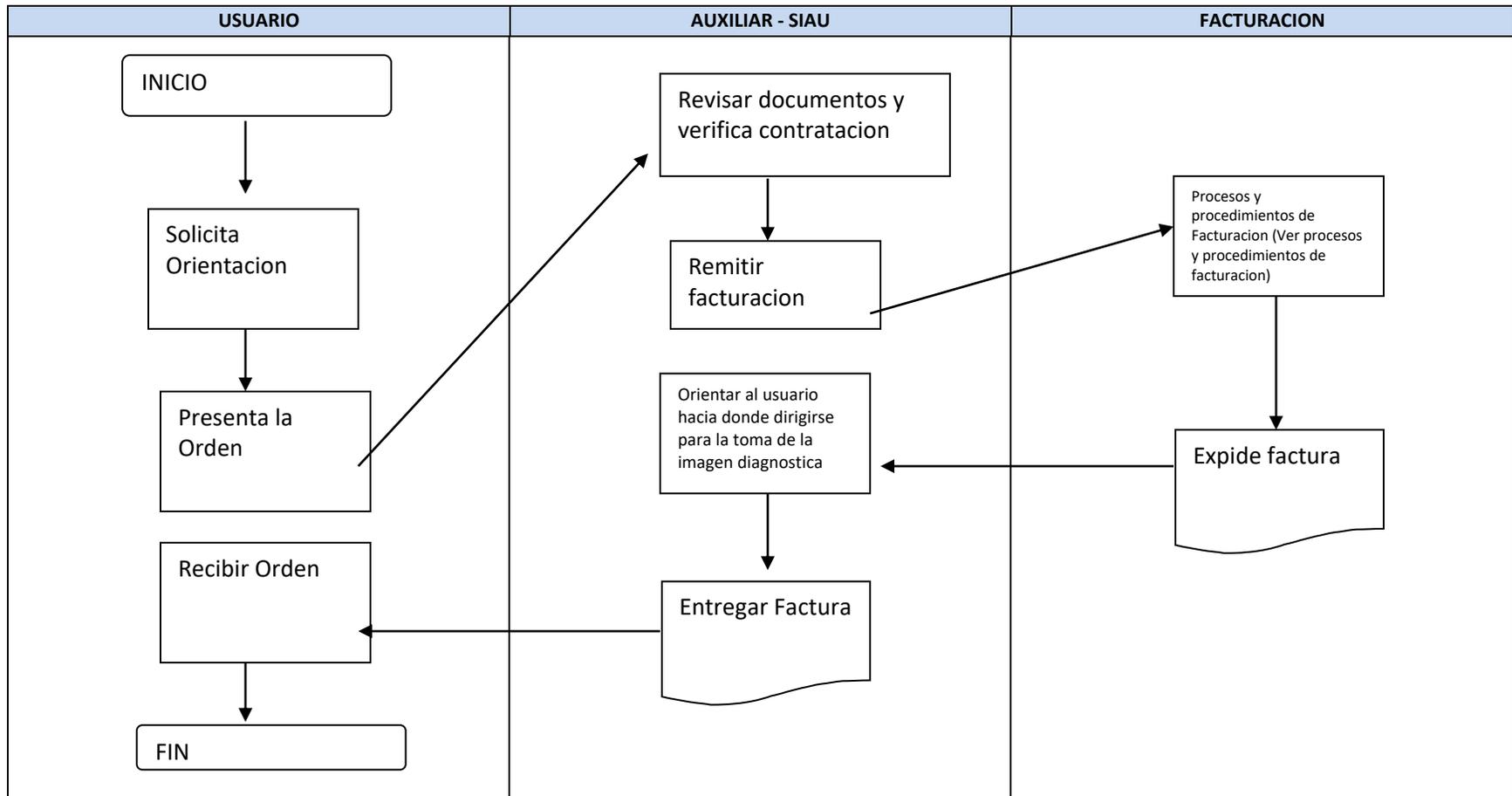
Kenny Johana Recalde Castro  
Practicante Profesional de  
Administración de Empresas

**REVISÓ:**

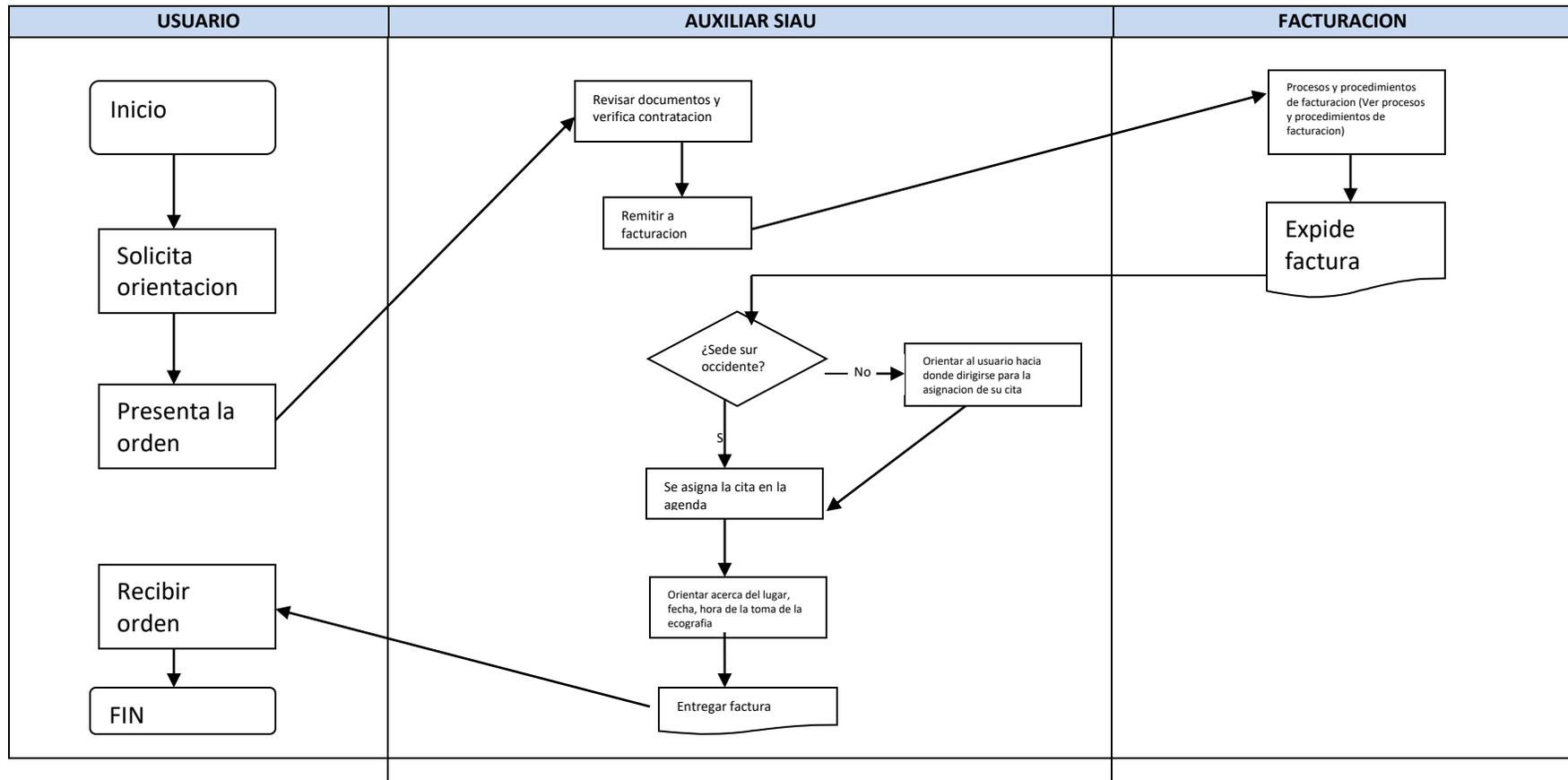
Silvia Aide León Rivas  
Asesora Empresarial

**APROBÓ:**

Rodrigo Bermudez Ospino  
Gerente



	<b>ESE POPAYAN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>Edición: 01</b>	
	<b>4. PROCESOS DE APOYO</b>		<b>Fecha: 22/06/2014</b>	
			<b>Página: 38 de 47</b>	
<b>PROCESO:</b>	<b>Sistema de informacion y Atencion al usuario</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Orientacion para la toma de ecografías			
<b>Nro</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1	Inicio	SIAU	Usuario	El usuario se dirige a la oficina de SIAU
2	Solicitar informacion	SIAU	Usuario	El usuario solicita informacion sobre la toma de ecografias en la oficina de SIAU
3	Presentar orden	SIAU	Usuario	El usuario debe presentar l aorden para la asignacion de la toma de ecografias
4	Revisar docuementos y autorizacion	SIAU	Auxiliar de SIAU	El auxiliar de SIAU debe solicitar los documentos de identificacion del usuario, la orden de la toma de ecografia. Con el documento verifica el tipo de contratacion que tiene el usuario. Con la autorizacion determina a donde debe ir a que se le realice la toma de ecografia
5	Remitir facturacion	SIAU	Auxiliar de SIAU	Una vez revisados los documentos el auxiliar de SIAU debe remitir al usuario a facturación
6	Orientar acerca del lugar, fecha, hora toma de la ecografia	SIAU	Auxiliar de SIAU	El auxiliar de SIAU debe orientar al usuario acerca del lugar, fecha, hora, toma de la ecografia y demas informacion necesaria para esta actividad
7	Entregar factura	SIAU	Auxiliar de SIAU	El auxiliar de SIAU entrega la factura al usuario, en la factura se debe escribir la direccion o sitio donde debe ir a realizarse la toma de ecografia
8	Recibir Orden	SIAU	Auxiliar de SIAU – Usuario	Al usuario se le debe entregar la orden y la factura de la autorizacion de la ecografia
9	FIN	FIN	FIN	FIN
<b>ELABORÓ:</b>		<b>REVISÓ:</b>		<b>APROBÓ:</b>
Kenny Johana Recalde Castro Practicante Profesional de Administración de Empresas		Silvia Aide León Rivas Asesora Empresarial		Rodrigo Bermudez Ospino Gerente





**ESE POPAYAN  
MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**Edición: 01**

**5. PROCESOS DE APOYO**

**Fecha: 22/06/20149**

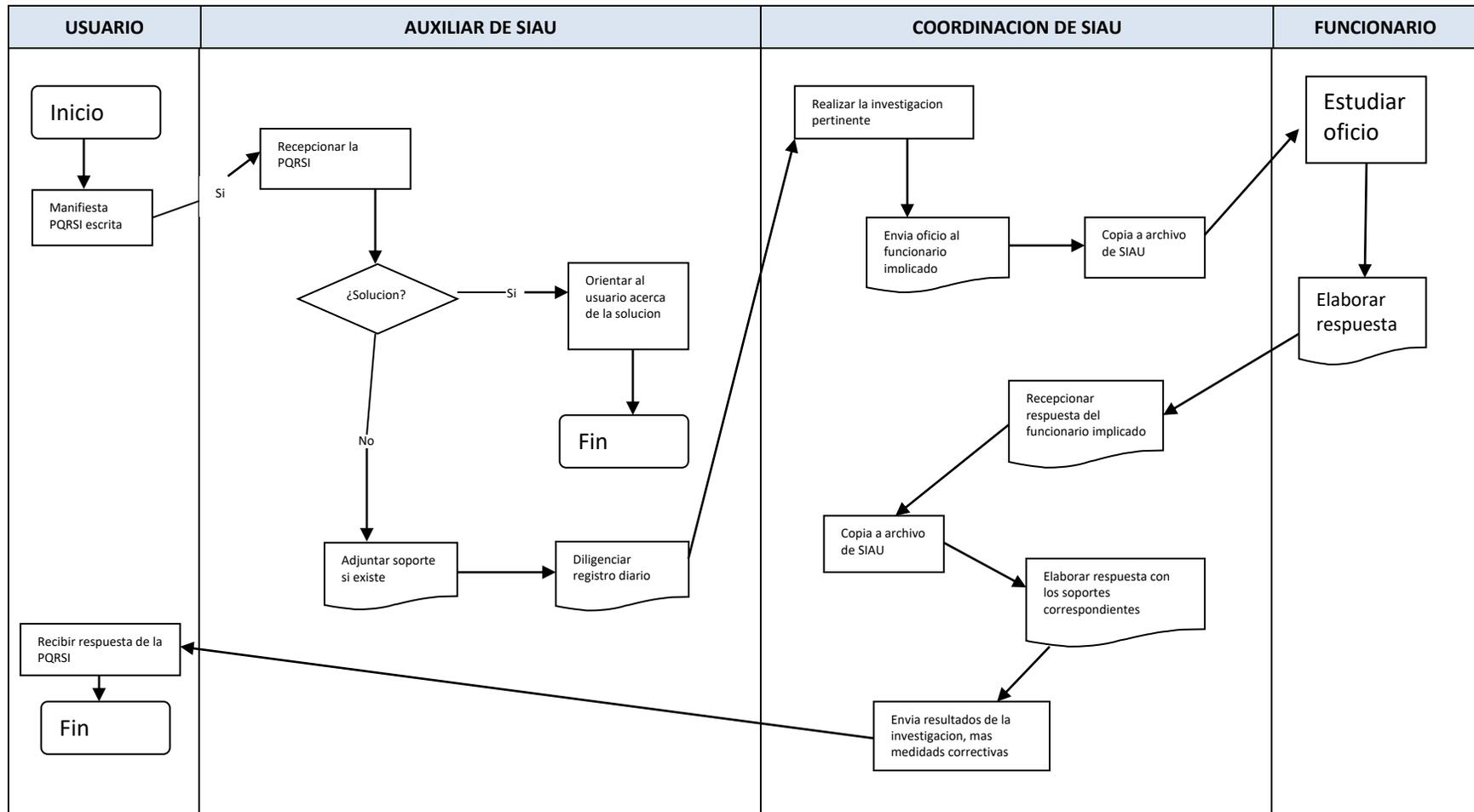
**Página: 40 de 47**

**PROCESO:** Sistema de informacion y Atencion al usuario

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Recepcion de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, informacion (PQRSI), escrita

Nro	ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Manifestacion de la PQ	SIAU	Usuario	El usuario manifiesta su Peticion, Queja (PQ), de manera escrita a traves del formulario
2	Recepcionar la PQRSI	SIAU	Auxiliar de SIAU	El auxiliar de SIAU debe recibir la PQ, manifestada por el usuario leyendo el contenido para determinar si le puede dar solucion inmediatamente y en consecuencia orientar al usuario. Se debe verificar que este firmado por el usuario
3	Orientar al usuario acerca de la solucion	SIAU	Auxiliar de SIAU	Dentro de esta etapa se destaca: Explicar el uso del servicio, asignacion de citas medicas, odontologicas, exámenes de laboratorio, odontologia, turnos de los medicos, tiempos de atencion, etc
4	Adjuntar soporte si existe	SIAU	Auxiliar de SIAU	Si no se le puede dar solucion a la PQ inmediatamente se debe adjuntar el soporte correspondiente al formulario PQ como es la fecha, quien atendio o recibio al usuario (Ver instructivo para el diligenciamiento del formulario de peticiones y/o quejas PQ)
5	Diligenciar registro diario	SIAU	Auxiliar de SIAU	Se registra en el libro de peticiones y/o quejas la PQ manifestada por el usuario lo anterior para llevar el control
6	Realizar la investigacion pertinente	SIAU	Coordinacion de SIAU	En coordinacion SIAU se realiza la investigacion de la PQ realizada por el usuario. Dentro de esta investigacion se encuentra. Reconstruccion de los hechos, comparacion de versiones, etc
7	Enviar oficio al funcionario implicado	SIAU	Coordinacion de SIAU	Según determinacion estavblecida producto de la investigacion se envia la copia al funcionario que se encuentra implicado en la PQ
8	Copia archivo SIAU	SIAU	Coordinacion SIAU	Una copia de la tereminacion establecida de la PQ queda en el archivo de SIAU
9	Estudiar Oficio	FUNCIONARIO	Funcionario	El funcionario recibe el oficio producto de la investigacion de la PQ, lo estudia y debe responder si esta de acuerdo o no
10	Elaborar Respuesta	SIAU	Funcionario	El funcionario elabora la respuesta respectiva de acuerdo al proceso
11	Recepcionar respuesta del funcionario implicado	SIAU	Coordinacion SIAU	En coordinacion SIAU se recibe la respuesta del funcionario para anexarla a la PQ
12	Copia a archivo de SIAU	SIAU	Coordinacion SIAU	Una copia de la respuesta debe quedar en el archivo SIAU radicado en el proceso que se lleva según PQ establecido
13	Elaborar respuesta con los soportes	SIAU	Coordinacion SIAU	Con el resultado de la investigacion, notificacion y respuesta del funcionario (si asi lo amerita) se elabora la repsuesta al usuario que presento la

	correspondientes			PQRSI
14	Enviar resultados de la investigación, mas medidas correctivas	SIAU	Coordinación SIAU	Se envía la respuesta a la PQ, para ello se localiza al usuario que presentó la PQ y se le realiza la exposición y las medidas correctivas tomadas de acuerdo a su PQ
15	Recibir respuesta de la PQRSI	SIAU	Usuario	El usuario firma el recibido cuando se hace la recepción de la respuesta a su PQ
16	FIN	FIN	FIN	FIN
<b>ELABORÓ:</b>		<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	
Kenny Johana Recalde Castro Practicante Profesional de Administración de Empresas		Silvia Aide León Rivas Asesora Empresarial	Rodrigo Bermudez Ospino Gerente	





**ESE POPAYAN  
MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**Edición: 01**

**4. PROCESOS DE APOYO**

**Fecha: 22/06/2014**

**Página: 43 de**

<b>PROCESO:</b>	<b>Sistema de informacion y Atencion al usuario</b>
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Aplicación de encuestas de satisfaccion del usuario

Nro	ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Inicio	SIAU	<b>Auxiliar SIAU</b>	Se inicia cuando el auxiliar SIAU empieza a realizar las encuestas para medir el grado de satisfaccion que los usuarios tienen acerca de los servicios recibidos en la institucion. Para ello identifica cualquier usuario de la ESE Popayan en los diferentes puntos de atencion encuestado
2	Explicación de motivo a encuestar	SIAU	<b>Auxiliar de informacion SIAU</b>	El auxiliar SIAU antes de encuestar al usuario debe tener en cuenta que usuarios fueron atendidos, ubicarlos y llamarlos de manera educada y explicarle el motivo para la realización de la encuesta; además explicarle los resultados que se esperan, determinar el grado de satisfacción que tiene después de ser atendido en los diferentes servicios en los puntos de atención de la ESE popayan.
3	Si no acepta	SIAU	<b>Auxiliar de informacion – usuario</b>	Si después que el auxiliar de informacion ha explicado los motivos de la encuesta al usuario, este no acepta, se le agradece por la atención prestada y debe ubicar otro usuario.
4	Si acepta	SIAU	<b>Auxiliar de informacion-usuario</b>	Una vez que el usuario haya aceptado las condiciones para encuestarlo el auxiliar de informacion procede a encuestar.
5	Encuestar	SIAU	<b>Auxiliar de informacion</b>	El auxiliar de informacion debe proceder a encuestar al usuario punto por punto, deteniéndose en las partes que requiera explicarle alguna pregunta, etc. El auxiliar de informacion debe siempre tener el documento, en lo posible realizarlo el mismo para facilitar la entrevista, captar con fluidez las respuestas, y evitar el mal diligenciamiento.
6	Agradecimiento	SIAU	<b>Auxiliar de informacion</b>	Terminada la labor de encuestar al usuario, el auxiliar de informacion debe agradecerle la atención prestada e invitarlo para que siga participando a través de diferentes medios que tiene la ESE popayan (buzon de PQRS), sobre la prestación de los servicios de salud y la atención en general.
7	Enviar a la coordinación SIAU	SIAU	<b>Coordinador (a) SIAU</b>	El coordinador debe organizar el paquete para enviarlo hacia la coordinación de calidad ahí incluye encuestas diligenciadas, plan de mejoramiento y acta de socialización
8	Procesos y	SIAU	<b>Coordinador (a)</b>	En coordinación se recibe el informe de las en

	procedimientos de coordinación de calidad		<b>SIAU</b>	encuestas con los respectivos soportes (Paquete) ahí se realizan los ajustes, se tratan los temas en profundidad; etc, en lo referente en la gestión de calidad
9	FIN	FIN	FIN	FIN
<b>ELABORO:</b>			<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
Kenny Johana Recalde Castro Practicante Profesional de Administración de Empresas			Silvia Aide León Rivas Asesora Empresarial	Rodrigo Bermudez Ospino Gerente



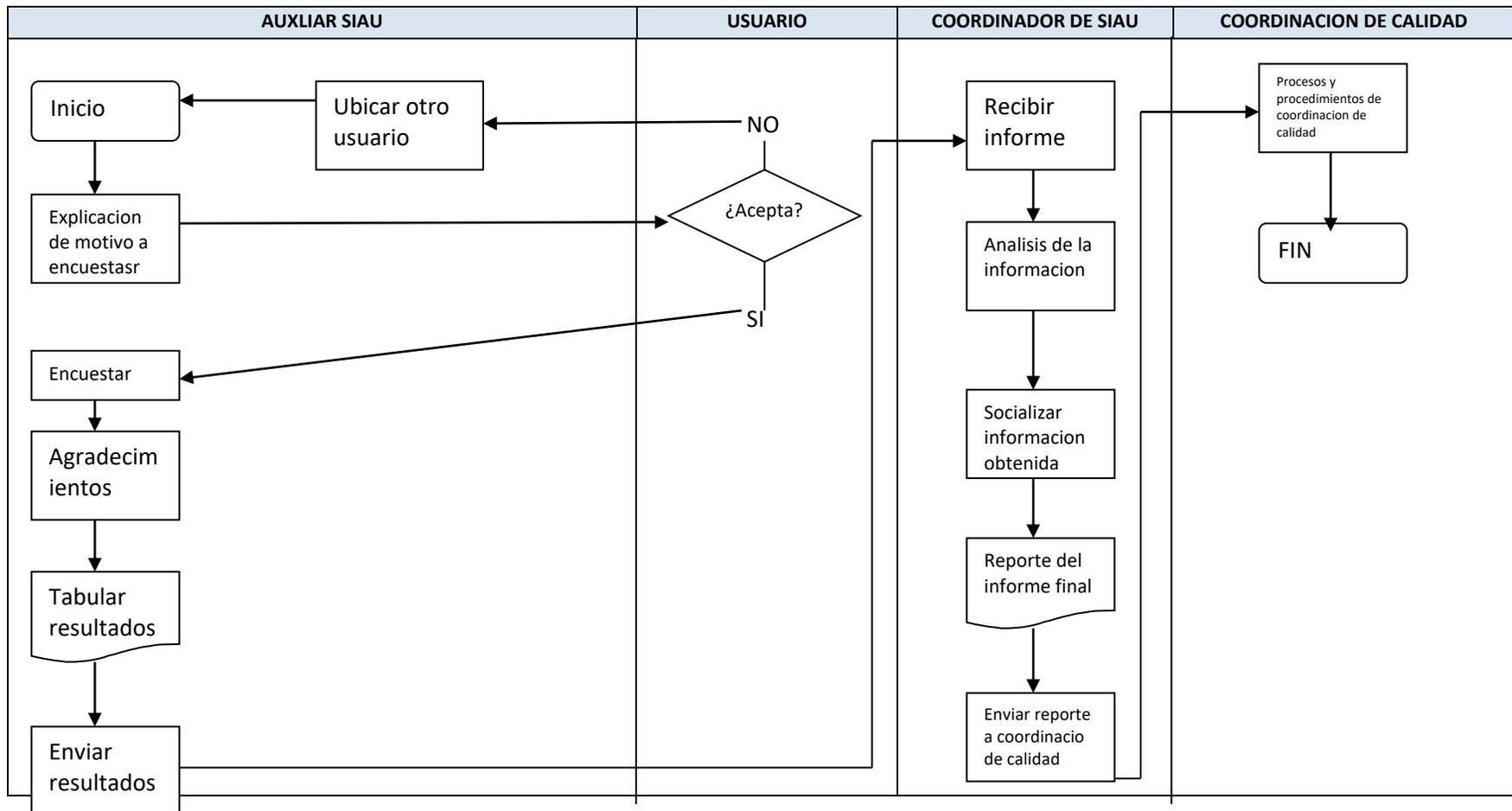
ESE POPAYAN  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA PROCEDIMIENTO SIAU – APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO

Edición: 01

Fecha: 22/06/2014

Página: 45 de 47





**ESE POPAYAN  
MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**Edición: 01**

**4. PROCESOS DE APOYO**

**Fecha: 22/06/2014**

**Página: 46 de 47**

<b>PROCESO:</b>	<b>Sistema de Informacion y Atencion al Usuario</b>
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Asignacion de citas medicas y odontológicas via internet

Nro	ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Inicio	SIAU	<b>Usuario</b>	El usuario solicita la cita medica u odontológica en la pagina de internet de la ESE Popayan ( <a href="http://www.esepopayan.gov.co">www.esepopayan.gov.co</a> )
2	Solicitar numero de identificacion	SIAU	<b>Usuario</b>	La plataforma solicita el numero de identificación personal del documento de identificación cedula de ciudadanía si es mayor de eda, registro civil o tarjeta de identidad si es menor de edad
3	Verificacion de contratacion	SIAU	<b>Sistema SIAU</b>	Se verifica si el usuario tiene contratación con las entidades de salud que contratan con las ESE Popayan
4	Si tiene contratacion	SIAU	<b>Sistema SIAU</b>	Si existe contratación con la entidad responsable del pago, se permite el ingreso de los datos como nombres, apellidos, numero de identificación, teléfono, correo electrónico, dirección, barrio, centro de salud al que desea pedir la cita
5	Si no tiene contratacion	SIAU	<b>Sistema SIAU</b>	Si no tiene contratación el sistema arroja una ventana de anuncio informando que usuario no se encuentra activo en la base de datos de la ESE Popayan
6	Asignacion de la cita	SIAU	<b>Auxiliar SIAU</b>	El auxiliar SIAU asigna la cita en el centro que el usuario desee, informándole la hora, fecha y lugar de la cita.
7	Facturacion	Facturacion	<b>Facturador</b>	Se expide la factura al usuario, y se reemite al consultorio (Ver procesos y procedimientos de facturación)
8	FIN	FIN	<b>FIN</b>	FIN

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
Kenny Johana Recalde Castro Practicante Profesional de Administración de Empresas	Silvia Aide León Rivas Asesora Empresarial	Rodrigo Bermudez Ospino Gerente

