
	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 1 de 43



Empresa Social del Estado
POPAYÁN E.S.E.
Trabajamos de corazón

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
(SIAU – FACTURACIÓN – REFERENCIA – CONTRA
REFERENCIA)**

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 2 de 43

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual identifica procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Información (SIAU) de la Empresa Social del Estado Popayán, donde se describe el flujo de atención que se debe brindar a los usuarios desde su ingreso a cada una de las sedes o IPS hasta su salida, a fin de dar respuesta a las diferentes necesidades de atención.

El Sistema de Información y Atención al usuario (SIAU) recepciona, clasifica, tramita y da solución a las peticiones, quejas, reclamos y hace seguimiento a las inquietudes, recomendaciones, sugerencias que prestan los ciudadanos en el marco del SGSSS y los entes de control, permitiendo tomar los correctivos necesarios para el mejoramiento continuo de la calidad y oportunidad en la prestación del servicio de salud, así mismo el proceso de facturación consolida y liquida todas las prestaciones de los servicios médicos, el Sistema de Referencia y Contra referencia busca que se garantice la atención en salud de forma integral, oportuna y eficaz de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los usuarios, enmarcados en el SGSSS, ya sea en un mismo nivel o hacia niveles más complejos y viceversa.

2. OBJETIVO GENERAL


Definir los procesos, procedimientos y actividades técnicas - administrativas que permitan prestar adecuadamente los servicios de salud, desde su ingreso a cada una de las sedes o IPS hasta su salida.

3. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la etapa cuando el usuario solicita los servicios en el área del **Sistema Información y Atención al Usuario (SIAU – Facturación)**, se le define conducta en consulta y se dirige en el proceso de Referencia- Contra Referencia donde se realiza la solicitud de autorización de servicios a la EPS y/o se orienta al usuario según sea el caso y termina con la organización de los paquetes de facturas liquidadas por empresas.

4 RESPONSABLES DEL PROCESO.

Auxiliares SIAU – Facturación - Referencia Contra Referencia.

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 3 de 43

5. DEFINICION DE TERMINOS

Para la interpretación del presente manual, se presentan a continuación el glosario de términos más usados.

Institución Prestadora de servicios de salud (IPS): Se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados. Para efectos del presente decreto, se incluyen los profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes que se encuentren habilitados.


Entidades responsables del pago de servicios de salud (EPS): Se consideran como tales las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, las entidades adaptadas y las administradoras de riesgos profesionales

Red de prestación de servicios: Es el conjunto articulado de prestadores de servicios de salud, ubicados en un espacio geográfico, que trabajan de manera organizada y coordinada en un proceso de integración funcional orientado por los principios de complementariedad, subsidiariedad y los lineamientos del proceso de referencia y contra referencia establecidos por la entidad responsable del pago, que busca garantizar la calidad de la atención en salud y ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de la población en condiciones de accesibilidad, continuidad, oportunidad, integralidad y eficiencia en el uso de los recursos.

Modelo de atención. Comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De él se deriva la forma como se organizan los establecimientos y recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas, e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutoria, la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contra referencia.

Referencia y contra referencia. Conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicos y administrativos que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por la entidad responsable del pago.

La referencia es el envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 4 de 43

diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, de respuesta a las necesidades de salud.

La contra referencia es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió. La respuesta puede ser la contra remisión del paciente con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada al paciente en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

El sistema de referencia y Contra Referencia se rige por el Decreto 4747 de 2004.

Acuerdo de voluntades: Es el acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser de una o varias personas naturales o jurídicas. El acuerdo de voluntades estará sujeto a las normas que le sean aplicables, a la naturaleza jurídica de las partes que lo suscriben y cumplirá son las solemnidades, que las normas pertinentes determinen


Interconsulta: es la solicitud elevada por el profesional o institución de salud, responsable de la atención del usuario a otros profesionales o instituciones de salud para que emitan juicios y orientaciones sobre la conducta a seguir con determinados usuarios, sin que estos profesionales o instituciones asuman la responsabilidad directa de su manejo

Sistema de selección y clasificación de pacientes en urgencias "triage".

Establecido mediante Resolución 5596 de 2015 Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage" y que se define como un Sistema de Selección y Clasificación de pacientes, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles que consiste en una valoración clínica breve que determina la prioridad en que un paciente será atendido. El "Triage", como proceso dinámico que es, cambia tan rápidamente como lo puede hacer el estado clínico del paciente.

Solicitud de autorización de servicios. Si para la prestación de servicios las entidades responsables del pago de servicios de salud han establecido como requisito una autorización particular, el prestador de servicios de salud deberá informar a la entidad responsable del pago, la necesidad de prestar el servicio cuya autorización se requiere.

Verificación de derechos de los usuarios. La verificación de derechos de los usuarios es el procedimiento por medio del cual se identifica la entidad responsable del pago de

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 5 de 43

los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad.

Para el efecto, el prestador de servicios de salud deberá verificar la identificación del usuario en la base de datos provista por los responsables del pago, la cual deberá cumplir con lo previsto en el Parágrafo 1 del Artículo 44 de la Ley 1122 de 2007, a más tardar el primer día hábil del mes de marzo de 2008. Dicha verificación, podrá hacerse a través del documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita demostrarla y sólo podrá exigirse adicionalmente el carné que demuestre la afiliación cuando la entidad responsable del pago esté obligada a entregarlo y el usuario lo porte.

Factura o Documento equivalente. Es el documento que representa el soporte legal de cobro de un prestador de servicios de salud a una entidad responsable de pago de servicios de salud, por la venta de bienes o servicios suministrados o prestados por el prestador, que debe cumplir con los requisitos exigidos por la DIAN, dando cuenta de la transacción efectuada.

Cuota moderadora: tiene por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimular su buen uso, promoviendo en los afiliados la inscripción en los programas de atención integral desarrollados por las EPS, es decir, evitar el uso inadecuado por parte del usuario en el régimen contributivo


Copago. Corresponde a una parte del valor del servicio cubierto por el POS y tienen como finalidad ayudar a financiar el sistema en el régimen contributivo y en el régimen subsidiado.

Cuota de recuperación: sirve para financiar parte del servicio de salud cuando este es suministrado por fuera de la red de servicios de las EPS o es un servicio no cubierto por el POS

Tarifa plena: es el pago que financia la totalidad del servicio de salud en la red pública.

Pago por capitación: Pago anticipado de una suma fija que se hace por persona que tendrá derecho a ser atendida durante un periodo de tiempo, a partir de un grupo de servicios preestablecido. La unidad de pago está constituida por una tarifa pactada previamente, en función del número de personas que tendrían derecho a ser atendidas.

Pago por evento: Mecanismo en el cual el pago se realiza por las actividades, Procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos prestados o suministrados a un paciente durante un período determinado y ligado a un evento de atención en salud. La unidad de pago la constituye cada actividad, procedimiento, intervención, insumo o medicamento prestado o suministrado, con unas tarifas pactadas previamente.

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 6 de 43

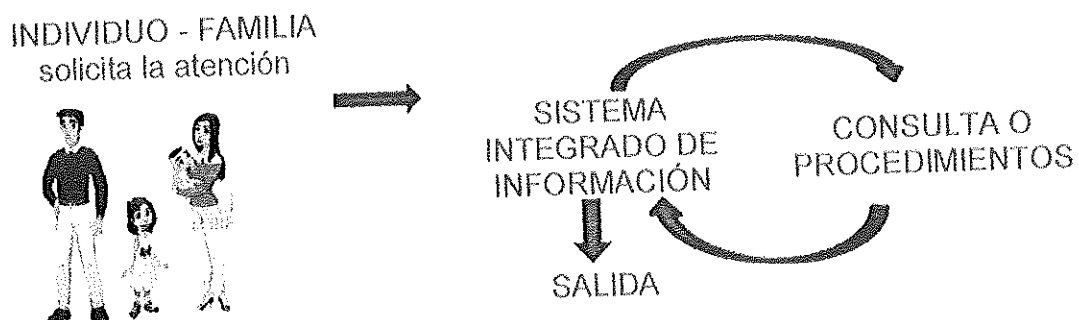
Pago por caso: conjunto integral de atenciones, paquete o grupo relacionado por diagnóstico: Mecanismo mediante el cual se pagan conjuntos de actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos, prestados o suministrados a un paciente, ligados a un evento en salud, diagnóstico o grupo relacionado por diagnóstico. La unidad de pago la constituye cada caso, conjunto, paquete de servicios prestados, o grupo relacionado por diagnóstico, con unas tarifas pactadas previamente.


Clasificación Única de Procedimientos en Salud – CUPS: Para la codificación de procedimientos se utilizará la Clasificación Única de Procedimientos en Salud - CUPS, la cual será de obligatoria aplicación en todo el territorio nacional en todos los procesos del sector que impliquen identificación y denominación de los procedimientos en salud.

6. GESTION AMBULATORIA

Por ser el primer punto de contacto con el paciente y/o familiar; el auxiliar del sistema de información y atención al usuario y los facturadores deben conocer la normatividad vigente relacionada con la prestación de servicios de salud (ley 100/93 – ley 1122/06 – Decreto 4747/06, Resolución 3047/08, ley 1438/11, Decreto 1683/13 entre otras). El usuario ingresa por el área de consulta externa

6.1 RUTA DE ATENCIÓN



	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 7 de 43


NOMBRE: RUTA DE ATENCIÓN

6.1.1 OBJETIVO: Describir en forma detallada los pasos a seguir una vez el usuario solicita la atención en el Centro de Salud.


6.1.2 ALCANCE: Desde el momento en que el usuario solicita información para acceder a una cita hasta que es atendido en consulta o en procedimientos y solicita información o una nueva cita de control.

6.1.3 DESCRIPCIÓN

RUTA DE ATENCIÓN				
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	El usuario solicita el servicio	El usuario solicita la cita personalmente en cualquier Centro de Salud u hospital de la Empresa Social del Estado Popayán ESE.	Paciente	NA
2	Bienvenida	Una vez el usuario solicita el servicio ya sea en portería al vigilante o en el servicio de Información y Atención al Usuario, las personas encargadas de los procesos aplicaran las practicas del decálogo del buen trato: Muy buenos días, tardes bienvenido a la ESE Popayán, mi nombre es xxx, en que puedo colaborarle. En caso de que el usuario haya solicitado información acerca del proceso de asignación de la cita al vigilante, este lo remitirá al Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), donde el auxiliar o profesional SIAU, le darán información a cerca de la actividad solicitada.	Seguridad Privada - Auxiliar del SIAU Profesional SIAU	NA
3	Si es consulta	El auxiliar del SIAU le indicara cómo funciona el proceso de asignación de citas, horarios de asignación, le asignara una cita en caso de haber cupos (ver proceso asignación de citas); o le indicará a donde presentarse a la cita y que hacer después de salir de ella.	Auxiliar del SIAU Facturadores Profesional SIAU	Caduceos
4	Si es procedimiento	En caso de que el usuario al ingreso de la IPS le pregunte por el servicio al vigilante, este le indicara a donde debe dirigirse. El auxiliar del SIAU direccionará al usuario	Auxiliar del SIAU Profesional SIAU Facturadores	Caduceos

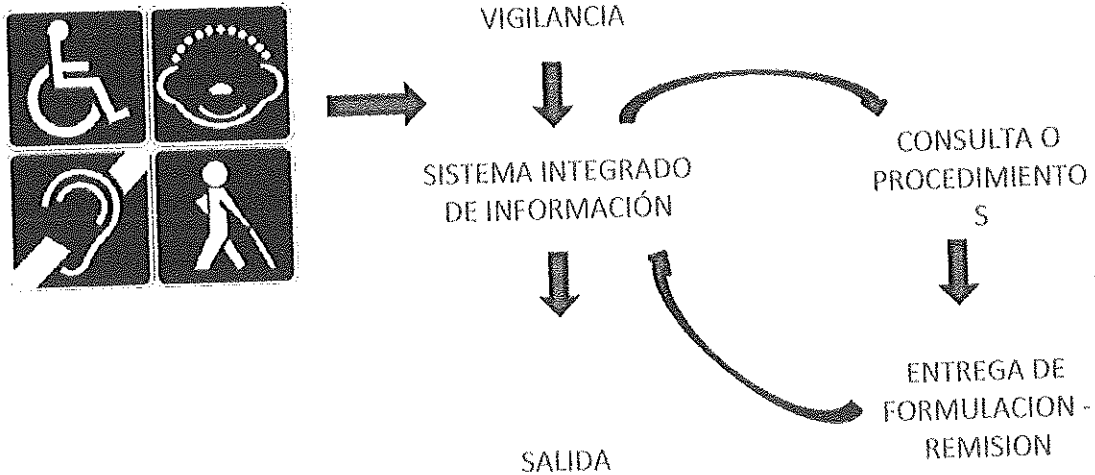
	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 8 de 43

		para que facture el procedimiento (ver proceso de facturación), le indicara a dónde dirigirse para su atención, o que hacer después de salir del procedimiento.		
5	Prestación del servicio	<p>Ver procesos de consulta y/o procedimientos de acuerdo a necesidad</p> <p>Una vez sea realizada la consulta el profesional le indicara al usuario a dónde dirigirse para la entrega de sus ordenes de acuerdo a necesidad (remisión – laboratorio- imágenes diagnosticas – medicamentos – anexos), entregándole un escrito que indicara que documentos entregarle.</p>	Médico – Odontólogo – Enfermero Psicólogo	Caduceos- Formato para entrega de Documentos
6	Entrega ordenes – remisión - anexos	El usuario se dirigirá al Archivo en cada Centro de Atención o en caso de que se requiera, al sistema de Información y Atención al Usuario, donde el auxiliar de Archivo, Auxiliar del SIAU o Profesional SIAU, solicitarán el número de documento del usuario y lo ingresara al sistema, buscara la historia clínica del usuario de la atención realizada e imprimirá las órdenes de acuerdo a necesidad y solicitud del profesional.	Auxiliar de archivo Auxiliar SIAU Profesional SIAU	CADUCEOS- Soportes de Historia Clínica Digital
7	Orientar al usuario	El auxiliar de archivo, Auxiliar SIAU o Profesional SIAU, procederán a orientar al usuario en cuanto a las ordenes médicas, las rutas de Atención Establecidas por cada EAPB y/o según cada caso en particular.	Auxiliar de archivo Auxiliar SIAU Profesional SIAU	Soportes de Historia Clínica Digital
8	FIN			

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 9 de 43

6.2. RUTA DE ATENCIÓN PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

INDIVIDUO EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD - FAMILIA solicita la atención




6.2.1 OBJETIVO: Describir en forma detallada los pasos a seguir una vez el usuario en situación de discapacidad solicita la atención en el Centro de Salud


6.2.2. ALCANCE: Desde el momento en que el usuario en situación de discapacidad solicita información para acceder a una cita hasta que es atendido en consulta o en procedimientos y/o solicita información o una nueva cita de control.

6.2.3 DESCRIPCIÓN:

RUTA DE ATENCIÓN				
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Usuario en situación de discapacidad solicita el servicio.	El usuario y/o acudiente solicita la cita de forma presencial	Paciente y/o acudiente	NA
2	Bienvenida en vigilancia	Una vez el usuario ingresa al Punto de Atención el guarda de seguridad da la bienvenida al usuario, aplicaran las practicas del decálogo del buen trato: Muy buenos días, tardes bienvenido a la	Guarda de seguridad.	NA

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 10 de 43

		ESE Popayán y lo orienta a realizar la fila preferencial o prioritaria.	Auxiliar SIAU.	
3	Bienvenida	Una vez el usuario solicita atención en el sistema de información y atención al usuario, las persona encargada del proceso identifica el tipo de discapacidad, lo remite a hacer la fila preferencial y aplicaran las practicas del decálogo del buen trato: Muy buenos días, tardes bienvenido a la ESE Popayán, mi nombre es xxx, en que puedo colaborarle.	Auxiliar del SIAU.	NA
4	Si es consulta	El auxiliar del SIAU le indicara cómo funciona el proceso de asignación de citas, en caso de requerirla le asignara una cita en (ver proceso asignación de citas), le indicará el consultorio y que hacer después de salir de ella.	Auxiliar del SIAU.	Caduceos
5	Si es procedimiento	El auxiliar del SIAU direccionará hacia el proceso de facturación (ver proceso de facturación) donde tendrá atención en fila preferencial, posteriormente el auxiliar SIAU y/o Facturador le indicarán a dónde dirigirse para su atención, o que hacer después de salir del procedimiento.	Auxiliar del SIAU Facturador.	Caduceos
6	Prestación del servicio	Ver manual de procesos y procedimientos de consulta y/o procedimientos de acuerdo a necesidad.	Médico Odontólogo Enfermero Psicólogo.	Caduceos
7	Entrega Formulación y /o solicitud de procedimientos – ayudas DX	El usuario se dirigirá al Archivo, donde se brindará Atención en fila preferencial, el auxiliar de archivo, auxiliar SIAU y/o profesional SIAU, solicitara el número de documento del usuario y lo ingresara al sistema, buscara la historia clínica del usuario de la atención realizada e imprimirá las órdenes de acuerdo a necesidad y solicitud del profesional.	Auxiliar de archivo Auxiliar SIAU Profesional SIAU.	Caduceos Soportes de historia clínica digital.
8	Entrega de medicamentos	En caso de que el usuario de acuerdo a su red se le entreguen los medicamentos en farmacia, se brindará la información pertinente para que el usuario se dirija a la respectiva farmacia a reclamarlos (Ver manual de procesos y procedimientos dispensación de medicamentos).	Paciente	Caduceos

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 11 de 43

9	Orientar al usuario	En caso de que el paciente requiera explicación de donde reclamar los medicamentos, como tomarlos, o que hacer con las ordenes enviadas por el profesional el auxiliar encargado del SIAU orientará al usuario	Auxiliar de Archivo Auxiliar SIAU Profesional SIAU	No aplica
	FIN			


6.3 NOMBRE: ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS.

6.3.1 OBJETIVO: Describir en forma detallada los pasos a seguir para la asignación de citas medicas de forma presencial.


6.3.2 ALCANCE: Desde el momento en que el usuario se acerca al SIAU y/o facturación para solicitar una cita médica hasta que esta asignada.

6.3.3 DESCRIPCIÓN


ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA PRESENCIAL				
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicita el servicio	El usuario solicita la cita personalmente en cualquiera de las IPS, se tiene solicitud formal de EAPB o entidades de Inspección Vigilancia y control, usuario captado mediante demanda inducida.	Paciente	NA
2	Bienvenida	El auxiliar del SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario), Facturador y/o Profesional SIAU, aplicará el decálogo: Muy buenos días, tardes bienvenido a la ESE Popayán, mi nombre es xxx, en que puedo colaborarle.	Auxiliar del SIAU Facturador Profesional SIAU	NA
3	Solicitud de documentos y/o número de identificación	El auxiliar del SIAU, debe solicitar los documentos de identificación al usuario como son: Camé de salud, cédula de ciudadanía si es mayor de edad, registro civil o tarjeta de identidad si es menor de edad, en caso de no llevar documentos el usuario suministrara el número de identificación, posteriormente se asigna ficha personalizada, acorde a los condiciones del paciente y el servicio que solicite, se entregará ficha preferencial y procede a	Auxiliar del SIAU	Ficha Personalizada

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 12 de 43

		direccionar a los usuarios para acceder al servicio de facturación.		
4	Verifica de derechos	El facturador saluda al usuario y procede a la verificación de Derechos verifica si el usuario tiene contratación con cualquiera de las EAPB que contratan con la ESE POPAYÁN. Para la verificación se ingresa el número de identificación del documento de identidad en la base de datos única – en el ADRES, en el DNP y en validadores de cada EAPB.	Facturador Auxiliar SIAU Profesional SIAU	Intranet - ADRES - DNP Validadores EAPB
5	Si No tiene contratación	Si el usuario no tiene contratación con la ESE POPAYÁN por ser procedente de otro departamento, el auxiliar del SIAU deberá orientarlo y realizar la solicitud de autorización del servicio a la EPS a la que se encuentra afiliado, para ello diligenciara el anexo técnico N° 3 y enviara la solicitud por correo electrónico o al portal destinado para tal solicitud, como imagen Adjunta, o vía fax o en caso de que la EPS expida las autorizaciones vía telefónica realizará la respectiva llamada vía telefónica. En caso de vivir en Popayán se le indicara al usuario como realizar la portabilidad en la EPS suscrita. En caso de ser procedente de una EPS del Departamento quien No tiene contratación con la ESE deberá remitirlo a la IPS para la respectiva autorización del servicio que está solicitando. Si No tiene EPS se le explica al usuario que su cita será asignada como particular por lo cual deberá realizar el pago total de todas las actividades.	Auxiliar de SIAU Facturador Profesional SIAU	Anexo técnico N° 3 Solicitudes portabilidad
6	Seguimiento a los programas de PEDT	En esta etapa tanto el auxiliar del SIAU como el Facturador, debe realizar el seguimiento a los programas de PEDT utilizando la opción seguimiento de facturación en el link agenda o con la opción F4, una vez ingresado por una de estas dos opciones se dará click en los binoculares, se procederá a ingresar el número de identificación y dará click en la barra facturas detalladas, cargando ahí todas las actividades realizadas al usuario, donde se verificara asistencia de acuerdo a la	FACTURADOR Auxiliar de SIAU	Caduceos

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 13 de 43


		<p>edad a los programas. En caso de ser susceptible a una de las actividades de PEDT se asignaran las citas necesarias de acuerdo a los programas y las edades, sensibilizando al usuario de la importancia en su asistencia y teniendo como prioridad estas citas.</p>		
7	Asignación de cita Médica/ PEDT/ Recuperación	<p>Ingresar a la agenda médica, le preguntara al usuario con que profesional desea la cita, dará click en el link buscar e ingresara el código y/o nombre del profesional electo, procediendo a dar click en el día para el cual el usuario solicita la cita o dependiendo de la programación o posibilidades del mismo, se debe priorizar los programas de PEDT</p> <p>Una vez elegido el día se le informara al usuario turnos y horarios disponibles de las citas, para lo cual el usuario elegirá el horario que más se ajuste a sus posibilidades de asistencia, procediendo el facturador a asignar la cita, para lo cual dará clic derecho sobre el turno, escogiendo la opción asignar e ingresara el número de identificación del usuario dando click sobre el número de identificación y doble enter, lo que permitirá cargar la facturación consolidada que hace referencia a los días de asistencia con las actividades facturadas; y en descripción de la actividad a la susceptibilidad de las actividades y/o procedimientos a realizar, procediendo a dar click en cerrar.</p> <p>Donde se cargara el motivo de la cita para lo cual el auxiliar una vez identificado para que viene el usuario elegirá el motivo, entre las opciones se encuentran los programas de PEDT y las consultas de recuperación, dando click en OK o en cancelar si por algún motivo no se desea asignar la cita. Quedando registrada la cita en la agenda.</p>	Auxiliar de SIAU Facturador Profesional SIAU	Caduceos

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 14 de 43


8	En caso de que el usuario No haya asistido a la IPS	<p>Al ingresar el número de identificación del usuario y detectar que el usuario no ha asistido a la IPS, el auxiliar SII debe crear al usuario para ello utilizará la <input type="checkbox"/> opción F4, dando un click en Nuevo procediendo a diligenciar los campos identificación, tipo, ficha del SISBEN, estrato, primer apellido, segundo apellido, primer nombre, segundo nombre, sexo, Fec Nacimiento, Edad, estado civil</p> <p>Una vez ingresados los datos de identificación se procederá a dar click en cada uno de los siguientes ítems y diligenciar los datos requeridos</p> <p>Datos Generales Datos Adicionales Afiliación Programas PJP Admisiones Exclusiones</p> <p>Datos generales donde se diligenciarán los datos de residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona</p> <p>Otros datos. Celular, correo electrónico</p> <p>Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación.</p> <p>Afiliación, procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario</p> <p>Una vez diligenciados todos los campos se procederá a gravar la información y a asignar la cita</p>	Facturador Auxiliar SIAU Profesional SIAU	Caduceos
9	Orientar al usuario	El facturador procederá a informar fecha, hora, profesional con quien tiene la cita, número de consultorio	Facturador	0
	FIN			

6.3.4 SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- Verificación que se oriente al usuario adecuadamente en las diferentes etapas según solicitud y procedimiento.
- Verificar la correcta operación, diligenciamiento de la base de datos.
 - Verificación que diligencia claramente y en orden los formatos.

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 15 de 43

LISTA DE CHEQUEO ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA				
N°	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1	El auxiliar del SIAU saluda al usuario (Buenos días – buenas tardes – bienvenido a la ESE Popayán			
2	El auxiliar del SIAU debe solicitar los documentos de identificación: Carné de salud, cédula de ciudadanía, registro civil o tarjeta de identidad			
3	En caso de no llevar documentos el auxiliar del SIAU solicita el número de identificación.			
4	El Facturador, verifica los derechos de los usuarios en la base de datos única de la ESE Popayán – ADRES, DNP, EPS.			
5	En caso de que el usuario no tenga contratación con la ESE Popayán por ser de otro Municipio o departamento, el facturador solicita autorización del servicio su EPS.			
6	El facturador realiza seguimiento a los programas de PEDT.			
7	En caso de que el usuario sea susceptible a alguna actividad de PEDT, el auxiliar del SIAU asigna la o las citas necesarias e informa al usuario?			
8	El facturador le permite escoger al usuario el profesional que desea lo atienda.			
9	El facturador le informa turnos y horas disponibles de atención.			

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 16 de 43


10	<p>El facturador al ingresar la cita actualiza los datos del usuario.</p> <p>Datos generales Residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona.</p> <p>Otros datos. Celular, correo electrónico</p> <p>Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación.</p> <p>Afiliación, procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario.</p>			
11	<p>El facturador informa al usuario, fecha, hora y profesional con quien queda su cita y a que hora debe presentarse a facturar.</p>			

CRITERIOS DE EVALUACION

OBSERVACIONES:

CRITERIO	PORCENTAJE
OPTIMO	Más de 95%
ADECUADO	85%-95%
DEFICIENTE	55% - 84%
MUY DEFICIENTE	Menos del 55%
PERIODICIDAD	Trimestral
RESPONSABLE	Gestor SII

Nombre y firma de quien evaluó

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 17 de 43


6.4 NOMBRE: ASIGNACIÓN DE CITA ODONTOLÓGICA

6.4.1 OBJETIVO: Describir en forma detallada los pasos a seguir para la asignación de cita odontológica de forma presencial.


6.4.2 ALCANCE: Desde el momento en que el usuario se acerca al SIAU y/o facturación para solicitar una cita médica hasta que esta asignada.

6.4.3 DESCRIPCIÓN


ASIGNACIÓN DE CITA ODONTOLÓGICA				
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicita el servicio	El usuario solicita la cita personalmente en cualquiera de las IPS, se tiene solicitud formal de EAPB o entidades de Inspección Vigilancia y control, usuario captado mediante demanda inducida.	Paciente EAPB Otras entidades	NA
2	Bienvenida	El auxiliar del SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario), Facturador y/o Profesional SIAU, aplicará el decálogo: Muy buenos días, tardes bienvenido a la ESE Popayán, mi nombre es xxx, en que puedo colaborarle	Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU	NA
3	Solicitud de documentos y/o número de identificación	El auxiliar del SIAU debe solicitar los documentos de identificación al usuario como son: Carné de salud, cédula de ciudadanía si es mayor de edad, registro civil o tarjeta de identidad si es menor de edad, en caso de no llevar documentos el usuario suministrará el número de identificación, posteriormente se asigna ficha personalizada, acorde a las condiciones del paciente y el servicio que solicite, se entregará ficha preferencial y procede a direccionar a los usuarios para acceder al servicio de facturación.	Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU	0
4	Verifica de derechos	El facturador verifica si el usuario tiene contratación con cualquiera de las EPS que contratan con la ESE POPAYÁN. Para la verificación se ingresa el número de identificación del documento de identidad en la base de datos única - en el FOSYGA y en el DNP.	Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU	Intranet - ADRES- DNP.
5	Si No tiene contratación	Si el usuario no tiene contratación con la ESE POPAYÁN por ser procedente de otro departamento, el facturador y auxiliar del SIAU deberá orientarlo y realizar la solicitud	Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU	

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 18 de 43

		<p>de autorización del servicio a la EPS a la que se encuentra afiliado, para ello diligenciará el anexo técnico N° 3 y enviara la solicitud por correo electrónico o al portal destinado para tal solicitud, como imagen Adjunta, o vía fax o en caso de que la EPS expida las autorizaciones vía telefónica realizará la respectiva llamada vía telefónica. En caso de vivir en Popayán se le indicara al usuario como realizar la portabilidad en la EPS suscrita.</p> <p>En caso de ser procedente de una EPS del Departamento quien No tiene contratación con la ESE deberá remitirlo a la IPS para la respectiva autorización del servicio que está solicitando.</p> <p>Si No tiene EPS se le explica al usuario que su cita será asignada como particular por lo cual deberá realizar el pago total de todas las actividades.</p>		Anexo técnico N° 3
6	Seguimiento a los programas de PEDT	<p>En esta etapa el facturador debe realizar el seguimiento a los programas de PEDT utilizando la opción seguimiento de facturación en el link agenda o con la opción F4, una vez ingresado por una de estas dos opciones se dará click en los binoculares, se procederá a Ingresar el número de identificación y dará click en la barra facturas detalladas, cargando ahí todas las actividades realizadas al usuario, donde se verificara asistencia de acuerdo a la edad a los programas.</p> <p>En caso de ser susceptible a una de las actividades de PEDT se asignaran las citas necesarias de acuerdo a los programas y las edades, sensibilizando al usuario de la importancia en su asistencia y teniendo como prioridad estas citas</p>	Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU	Caduceos
7		<p>ingresar a la agenda odontológica, le preguntara al usuario con que profesional desea la cita, dará click en el link buscar e ingresara el código y/o nombre del profesional electo, procediendo a dar click en el día para el cual el usuario solicita la cita o dependiendo de la programación o posibilidades del mismo, se debe priorizar los programas de PEDT</p> <p>Una vez elegido el día se le informara al</p>		

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 19 de 43

	Asignación de cita Odontológica/ Higiene Oral	<p>usuario turnos y horarios disponibles de las citas, para lo cual el usuario elegirá el horario que más se ajuste a sus posibilidades de asistencia, procediendo el auxiliar a asignar la cita, para lo cual dará clic derecho sobre el turno, escogiendo la opción asignar e ingresara el número de identificación del usuario dando click sobre el número de identificación y doble enter, lo que permitirá cargar la facturación consolidada que hace referencia a los días de asistencia con las actividades facturadas; y en descripción de la actividad a la susceptibilidad de las actividades y/o procedimientos a realizar, procediendo a dar click en cerrar</p> <p>Donde se cargara el motivo de la cita para lo cual el auxiliar una vez identificado para que viene el usuario elegirá el motivo, dando click en OK o en cancelar si por algún motivo no se desea asignar la cita. Quedando registrada la cita en la agenda.</p>	Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU	Caduceos
8	En caso de que el usuario No haya asistido a la IPS	<p>Al ingresar el número de identificación del usuario y detectar que el usuario no ha asistido a la IPS, el facturador debe crear al usuario para ello utilizará la opción F4,</p> <p><input type="checkbox"/> Nuevo procediendo a diligenciar los campos identificación, tipo, ficha del SISBEN, estrato, primer apellido, segundo apellido, primer nombre, segundo nombre, sexo, Fecha de Nacimiento, Edad, estado civil</p> <p>Una vez ingresados los datos de identificación se procederá a dar click en cada uno de los siguientes ítems y diligenciar los datos requeridos</p> <p>Datos Generales Datos Adicionales Afiliación Programas PYP Admisiónes Exclusiones</p> <p>Datos generales donde se diligenciarán los datos de residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona</p> <p>Otros datos. Celular, correo electrónico</p>	Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU	Caduceos


	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 20 de 43

		<p>Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación.</p> <p>Afiliación, procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario</p> <p>Una vez diligenciados todos los campos se procederá a gravar la información y a asignar la cita</p>		
9	Orientar al usuario	El facturador procederá a informar fecha, hora, profesional con quien tiene la cita, número de consultorio.	Facturador	0
	FIN			

6.4.5 SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- Verificación que se oriente al usuario adecuadamente en las diferentes etapas según solicitud y procedimiento.
- Verificar la correcta operación, diligenciamiento de la base de datos.
- Verificación que diligencia claramente y en orden los formatos.

LISTA DE CHEQUEO ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA				
Nº	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1	El facturador saluda al usuario (Buenos días – buenas tardes – bienvenido a la ESE Popayán)			
2	El facturador debe solicitar los documentos de identificación: Carné de salud, cédula de ciudadanía, registro civil o tarjeta de identidad			
3	En caso de no llevar documentos el facturador solicita el número de identificación			
4	El facturador verifica los derechos de los usuarios en la base de datos única de la ESE Popayán – FOSYGA y en el DNP - EPS			
5	En caso de que el usuario no tenga contratación con la ESE Popayán por ser de otro Municipio o departamento, el facturador solicita autorización del servicio su EPS			

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 21 de 43


6	El facturador realiza seguimiento a los programas de PEDT			
7	En caso de que el usuario sea susceptible a alguna actividad de PEDT, el facturador asigna la o las citas necesarias e informa al usuario?			
8	El facturador le permite escoger al usuario el profesional que desea lo atienda			
9	El facturador le informa turnos y horas disponibles de atención			
10	El facturador al ingresar la cita actualiza los datos del usuario Datos generales Residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona Otros datos. Celular, correo electrónico Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación. Afiliación , procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario			
11	El facturador informa al usuario, fecha, hora y profesional con quien queda su cita y a que hora debe presentarse a facturar			

CRITERIOS DE EVALUACION

OBSERVACIONES:

CRITERIO	PORCENTAJE
OPTIMO	Más de 95%
ADECUADO	85%-95%
DEFICIENTE	55% - 84%
MUY DEFICIENTE	Menos del 55%
PERIODICIDAD	Trimestral
RESPONSABLE	Gestor SII

Nombre y firma de quien evaluó

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 22 de 43


6.5 NOMBRE: FACTURACIÓN DE CITA O PROCEDIMIENTO

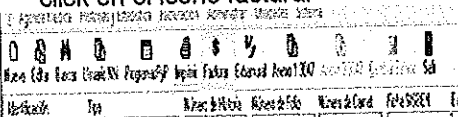
6.5.1 OBJETIVO: Describir en forma detallada los pasos a seguir para la expedición de la factura para consulta o procedimiento


6.5.2 ALCANCE: Desde el momento en que el usuario se acerca al SIAU y/o a facturación el servicio de consulta médica hasta que es orientado al consultorio para su atención.

6.5.3 DESCRIPCIÓN

FACTURACIÓN DE LA CITA O PROCEDIMIENTO				
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicita el servicio	El usuario solicita la expedición de la factura para su atención cualquiera de las IPS	Paciente	NA
2	Bienvenida	El facturador aplicará el decálogo: Muy buenos días, tardes bienvenido a la ESE Popayán, mi nombre es xxx , en que puedo colaborarle.	Facturador	NA
3	Solicitud de documentos y/o número de identificación	El facturador debe solicitar los documentos de identificación al usuario como son: Carné de salud, cédula de ciudadanía si es mayor de edad, registro civil o tarjeta de identidad si es menor de edad, en caso de no llevar documentos el usuario suministrara el número de identificación.	Facturador	N/A
4	Verifica de derechos	El facturador verifica si el usuario tiene contratación con cualquiera de las EPS que contratan con la ESE POPAYÁN. Para la verificación se ingresa el número de identificación del documento de identidad en la base de datos única - en el ADRES y en el DNP.	Facturador	Intranet - ADRES- DNP.
5	Si No tiene contratación	Si el usuario no tiene contratación con la ESE POPAYÁN debe presentar la carta de portabilidad o la autorización para la atención.	Facturador	Carta de autorización o Portabilidad

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 23 de 43


6	Facturar la cita	<p>El facturador procederá a realizar los siguientes pasos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dar click en F4 2. Buscar usuario, para ello dará click en la imagen binóculos 3. Cargando una ventana donde deberá digitar el número del documento del usuario, dar enter 4. Procediendo a actualizar los datos de identificación- generales- adicionales y de afiliación en caso de ser necesario <p> Datos Generales Datos Adicionales Afiliación Programas PYP Admisión Exclusiones </p> <p>En Datos generales donde se diligenciarán los datos de residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona</p> <p>Otros datos. Celular, correo electrónico</p> <p>En Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación.</p> <p>En Afiliación, procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario</p> <p>Una vez diligenciados todos los campos se procederá a gravar la información</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Si el usuario tiene cita asignada el sistema dará una alerta de la misma, preguntando si desea continuar el proceso 6. Una vez cargado el usuario se dará click en el icono facturar <p>  </p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Cargando una ventana de confirmación donde se pregunta actualizar la programación de PYP, para lo cual se responderá que NO. 8. En este paso cargará la facturación 	Facturador	CADUCEOS
---	------------------	---	------------	----------

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 24 de 43


		<p>consolidada que hace referencia a los días de asistencia con las actividades facturadas; permitiéndonos verificar susceptibilidad a los programas PEDT, procediendo a cerrar esta opción, también se podrá dar escape.</p> <p>9. Cargando una ventana que da la opción de facturar por SOAT o Particular, para este caso se dará ESC</p> <p>10. En este paso se deberá verificar los datos que aparecen en esta ventana y diligenciar IPS que se factura, Unidad funcional, Médico que atiende, código de Atención de Actividad realizada o a realizar, procediendo a dar Enter 2 veces</p> <p>11. Procediendo a dar la opción Liquidar.</p> <p>12. Expidiendo la factura.</p> <p>13. Dar imprimir.</p> <p>14. El auxiliar del SII le pedirá al usuario que firme la factura expedida.</p>		
7	Orientar al usuario	El Facturador procederá informara al usuario fecha, hora, profesional con quien tiene la cita, número de consultorio en caso de ser niño menor de 5 años lo referenciará al área de post consulta para la toma de talla y peso	Facturador	0
8	FIN			

6.5.4 SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- Verificación que se realicen todos los pasos para la liquidación de la factura
- Verificar la correcta operación, diligenciamiento de la base de datos.
- Verificación de que se oriente al usuario adecuadamente en las diferentes etapas según solicitud y procedimiento.

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 25 de 43

LISTA DE CHEQUEO FACTURACIÓN DE LA CITA O PROCEDIMIENTO.					
Nº	Actividad	Cumple	No cumple	NA	Observaciones
1	El Facturador saluda al usuario (Buenos días – buenas tardes – bienvenido a la ESE Popayán.				
2	El facturador solicita los documentos de identificación: Carnet de salud, cédula de ciudadanía, registro civil o tarjeta de identidad				
3	En caso de no llevar documentos el facturador solicita el número de identificación				
4	El facturador verifica los derechos de los usuarios en la base de datos única de la ESE Popayán – FOSYGA y en el DNP – EPS				
5	<p>El facturador verifica los datos generales del usuario y de ser necesario los actualiza</p> <p>Datos generales Residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona. Otros datos. Celular, correo electrónico</p> <p>Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación.</p> <p>Afiliación, procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario.</p>				
6	En caso de que el usuario no tenga contratación con la ESE				

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 26 de 43

	POPAYÁN el facturador solicita carta de portabilidad o la autorización para la atención.				
7	El facturador liquida la factura y le pide al usuario que la firme.				
8	El facturador le informa al usuario la fecha, hora, profesional con quien tiene la cita, número de consultorio.				

CRITERIOS DE EVALUACION

OBSERVACIONES:


CRITERIO	PORCENTAJE
OPTIMO	Más de 95%
ADECUADO	85%-95%
DEFICIENTE	55% - 84%
MUY DEFICIENTE	Menos del 55%
PERIODICIDAD	Trimestral
RESPONSABLE	Gestor SII

Nombre y firma de quien evaluó

6.6 NOMBRE: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN ATENCION INICIAL DE URGENCIAS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA


6.6.1 OBJETIVO: Describir en forma detallada los pasos a seguir para el diligenciamiento de la solicitud de autorización para la Atención inicial de urgencias de Odontología

6.6.2 ALCANCE: Desde el momento en que el usuario solicita una cita en odontología por presentar una urgencia, hasta que es realizada la autorización del servicio y esta es anexada a la factura.

 GOBIERNO DE POPAYÁN E.S.F.	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 27 de 43

6.6.3 DESCRIPCIÓN

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS DE ODONTOLOGIA				
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	El usuario solicita el servicio de urgencias odontológica	El usuario ingresa al Centro de salud solicitando el servicio de urgencias odontológicas, para lo cual el vigilante deberá remitirlo al SIAU	Paciente	NA
2.	Recepción del usuario e indicación pasos a seguir	Una vez el usuario solicita el servicio, el facturador verifica derechos y procede a asignar la cita de acuerdo a la disponibilidad de la misma (ver procedimiento asignación de cita). Una vez el usuario es ingresado al sistema, el facturador le indicara consultorio, profesional, turno y hora de la atención.	Facturador Auxiliar SIAU Profesional SIAU	Caduceos – bases de datos - Intranet
3.	Atención urgencia Odontológica	Ver procesos y procedimientos atención urgencia odontológica Una vez el usuario es atendido el odontólogo le indicara a dónde dirigirse para la facturación de la atención, en caso de haber enviado antibioticoterapia a dónde dirigirse por la formula.	Odontología	Caduceos - HC
4	Facturar la cita	El facturador procederá a facturar la urgencia odontológica (ver procedimiento de facturación de la cita).	Facturador	Caduceos
3	Diligenciamiento Anexo Técnico N° 2	El auxiliar del SIAU identificara la imagen Anexo 2, procediendo a dar doble click encima de ella, donde se desplegara una ventana en la cual se ingresarán los siguientes datos:		

	Proceso:	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.	Código:	MAN-SIAU-01
	Subproceso	SIAU	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU	Página:	Página 28 de 43

		<p>Datos del origen de la atención: Ingresando el motivo de ingreso del paciente el cual puede ser enfermedad general - abuso - accidente de tránsito.</p> <p>Diagnostico</p> <p>Triage, aquí se ingresara también el motivo de la consulta al servicio de urgencias, acto seguido se dará generar.</p>	Facturador Auxiliar SIAU	Caduceos/ Historia Clínica
4	Despliegue del anexo	Una vez generado el anexo el auxiliar SIAU deberá guardarlo en PDF, en la carpeta del día con el nombre y cedula del paciente.	Facturador Auxiliar del SIAU	Caduceos/ Facturación
8	Envío de la solicitud	<p>Para el envío de la solicitud auxiliar del SIAU ingresara al correo institucional siau@esepopayan.gov.co , donde adjuntara la carpeta del usuario y la enviara a la respectiva EAPB</p> <p>Este envío se debe realizar cada media hora por tres veces, en caso tal de no obtener respuesta por la EAPB se realizara un cuarto envío a la SDS</p> <p>Nota: si el paciente no tiene ninguna afiliación los envíos se realizan al CRUE.</p>	Auxiliar del SIAU	Caduceos/ Facturación Correo
9	Impresión de soportes	Una vez realizados los envíos correspondientes el auxiliar del SIAU imprimirá el correo de los envíos, con la respectiva respuesta de Autorización de la EPS y lo anexara a la factura.	Auxiliar del SIAU	Envíos - Autorización.
	FIN			