


# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 1 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		
Elaborado por: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional -Área de Calidad y Mejoramiento-	Revisado por: Coordinadora de Área Servicio de Salud	Aprobado por: Directora de Servicios de Salud	


## TABLA DE CONTENIDO

<b>1</b>	<b>OBJETIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>ALCANCE</b> .....	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>DEFINICIONES</b> .....	<b>6</b>
	<b>3.1 Accidente de Trabajo</b> .....	<b>6</b>
	<b>3.2 Auditoria</b> .....	<b>6</b>
	<b>3.3 Base de Datos</b> .....	<b>6</b>
	<b>3.4 CDP</b> .....	<b>6</b>
	<b>3.5 Comité Ad-Hoc</b> .....	<b>6</b>
	<b>3.6 Comité de Auditoria</b> .....	<b>7</b>
	<b>3.7 Comité Técnico Científico de Medicamentos</b> .....	<b>7</b>
	<b>3.8 Cuenta UNIR</b> .....	<b>7</b>
	<b>3.9 Demanda Inducida</b> .....	<b>7</b>
	<b>3.10 Entidades Adscritas</b> .....	<b>7</b>
	<b>3.11 Epicrisis</b> .....	<b>7</b>
	<b>3.12 Equipo Biomédico</b> .....	<b>7</b>
	<b>3.13 Estadística Asistencial</b> .....	<b>8</b>
	<b>3.14 Formato Único</b> .....	<b>8</b>
	<b>3.15 FOSYGA</b> .....	<b>8</b>
	<b>3.16 Funcionario Activo</b> .....	<b>8</b>
	<b>3.17 Glosa</b> .....	<b>8</b>
	<b>3.18 Grupo Etéreo</b> .....	<b>8</b>
	<b>3.19 Mantenimiento</b> .....	<b>9</b>
	<b>3.20 MAPIPOS</b> .....	<b>9</b>

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 2 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

3.21 Morbilidad.....	9
3.22 Orden de Servicios .....	9
3.23 Orden Médica .....	9
3.24 Proveedor .....	9
3.25 P y P .....	9
3.26 Queja .....	10
3.27 Reclamo .....	10
3.28 Registro Diario de Consulta.....	10
3.29 Resumen de la Historia Clínica.....	10
3.30 RIPS.....	10
3.31 RP .....	10
3.32 RRHH.....	10
3.33 Servicio de Salud .....	10
3.34 SP .....	10
3.35 Sugerencia.....	10
3.36 Tarifario ISS.....	10
3.37 Tarifario SOAT.....	11
3.38 Tratamiento Paliativo .....	11
3.39 Triage .....	11
3.40 Vademécum.....	11
4 <b>NORMATIVIDAD</b> .....	11
5 <b>CAPÍTULO I - REGISTRO Y APORTES DE USUARIOS</b> .....	15
5.1 <b>Políticas y Condiciones con Respecto a las Novedades de Afiliación de Usuarios</b> .....	15
5.1.1 <b>DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL</b> .....	17
5.1.2 <b>PROCEDIMIENTO</b> .....	17
5.2 <b>Políticas y Condiciones con Respecto al Análisis de la Información Estadística</b> .....	21

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 3 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

5.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL .....	23
5.2.2 PROCEDIMIENTO .....	23
<b>5.3 Políticas y Condiciones con Respecto a la Administración de Historias Clínicas .....</b>	<b>25</b>
5.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL .....	26
5.3.2 PROCEDIMIENTO .....	27
<b>6 CAPÍTULO II - CONTROL ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO DE SALUD .....</b>	<b>29</b>
<b>6.1 Políticas y Condiciones con Respecto a la Contratación de Proveedores y Pago de Cuentas .....</b>	<b>29</b>
6.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL .....	33
6.1.2 PROCEDIMIENTO .....	33
<b>6.2 Políticas y Condiciones con Respecto Cuentas por Cobrar .....</b>	<b>38</b>
6.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL .....	39
6.2.2 PROCEDIMIENTO .....	39
<b>6.3 Políticas y Condiciones con Respecto a la Auditoria a la Red de Adscritos .....</b>	<b>43</b>
6.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL .....	45
6.3.2 PROCEDIMIENTO .....	45
<b>7 CAPÍTULO III - PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN SALUD .....</b>	<b>47</b>
<b>7.1 Políticas y Condiciones con Respecto a la Promoción y Prevención en Salud Según Ciclo Vital.....</b>	<b>47</b>
7.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL .....	47
7.1.2 PROCEDIMIENTO .....	48
<b>7.2 Políticas y Condiciones con Respecto a la Promoción y Prevención Odontológica.....</b>	<b>49</b>
7.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL .....	50
7.2.2 PROCEDIMIENTO .....	50
<b>7.3 Políticas y Condiciones con Respecto al Programa de Salud Mental Preventiva.....</b>	<b>51</b>
7.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL .....	52
7.3.2 PROCEDIMIENTO .....	52
<b>8 CAPÍTULO IV - CONTROL DE EQUIPOS MÉDICOS .....</b>	<b>53</b>
<b>8.1 Políticas y Condiciones con Respecto al Mantenimiento y Calibración de Equipos.....</b>	<b>53</b>

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 4 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

8.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL .....	55
8.1.2 PROCEDIMIENTO .....	55
<b>9 CAPÍTULO V - ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.....</b>	<b>56</b>
<b>9.1 Políticas y Condiciones con Respecto a la Administración de Sugerencias, Quejas y Reclamos .....</b>	<b>56</b>
9.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL .....	56
9.1.2 PROCEDIMIENTO .....	56
<b>10 CAPÍTULO VI - ATENCIÓN MÉDICA.....</b>	<b>59</b>
<b>10.1 Políticas y Condiciones con Respecto a la Atención Médica .....</b>	<b>59</b>
10.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL .....	61
10.1.2 PROCEDIMIENTO .....	61
<b>10.2 Políticas y Condiciones con Respecto a la Auditoria Médica.....</b>	<b>65</b>
10.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL .....	67
10.2.2 PROCEDIMIENTO .....	67
<b>11 CAPÍTULO VII - ATENCIÓN ODONTOLÓGICA .....</b>	<b>68</b>
<b>11.1 Políticas y Condiciones con Respecto a la Atención Odontológica .....</b>	<b>68</b>
11.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL .....	69
11.1.2 PROCEDIMIENTO .....	69
<b>11.2 Políticas y Condiciones con Respecto a la Auditoria Odontológica.....</b>	<b>71</b>
11.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL .....	72
11.2.2 PROCEDIMIENTO .....	72
<b>12 CAPÍTULO VIII - ATENCIÓN SICOLÓGICA .....</b>	<b>74</b>
<b>12.1 Políticas y Condiciones con Respecto a la Atención Sicológica .....</b>	<b>74</b>
12.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL .....	75
12.1.2 PROCEDIMIENTO .....	75
<b>13 CAPÍTULO IX - SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO .....</b>	<b>77</b>
<b>13.1 Políticas y Condiciones con Respecto a la Atención en el Laboratorio Clínico .....</b>	<b>77</b>
13.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL .....	77
13.1.2 PROCEDIMIENTO .....	77
<b>14 PROCESOS RELACIONADOS .....</b>	<b>80</b>
<b>15 FORMATOS .....</b>	<b>80</b>

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 5 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

**16 ANEXOS .....80**

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 6 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

## 1 OBJETIVO

Establecer y describir los procedimientos que hacen parte de los programas del servicio de salud integral como parte del Proceso de Bienestar y Desarrollo Humano de la Universidad del Valle.

## 2 ALCANCE

Los procedimientos descritos en el presente manual abarcan desde la afiliación y registro de los cotizantes y beneficiarios de la Comunidad Universitaria que tienen derecho a estos servicios hasta la prestación de los mismos.

## 3 DEFINICIONES

### 3.1 Accidente de Trabajo

Es todo suceso repentino que por causa con ocasión del trabajo o durante la ejecución de órdenes del empleador, aun fuera del lugar, producen en el trabajador una lesión física u orgánica, una invalidez o la muerte.

### 3.2 Auditoria

Es una evaluación sistemática, continua e integral.

### 3.3 Base de Datos

Es la base donde se encuentran los registros de afiliaciones y retiros del Servicio de Salud de la Universidad del Valle, además de la información requerida de los cotizantes y de sus beneficiarios.

### 3.4 CDP

Certificado de disponibilidad presupuestal.


### 3.5 Comité Ad-Hoc

Comité externo que ofrece un concepto técnico científico, con base en una evaluación de la historia clínica principalmente. Lo pueden constituir profesionales de la misma idoneidad de los comprometidos en los hechos, pero también con la participación de un experto en el tema y representantes de otras disciplinas. Lo convocan las directivas de la institución, funcionarios de la dependencia de calidad, auditoria interna, o los mismos comprometidos en el hecho con el fin de dejar en claro y documentado la actuación cuestionada.

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 7 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

### 3.6 Comité de Auditoria

El Comité esta conformado por el Director del Servicio de Salud, el Jefe de servicio Asistencial, el Jefe de Promoción y Prevención y el Auditor Médico. En el Comité se realiza la revisión de los procedimientos que no los cubra el Mapipos, el Tarifario ISS y el Tarifario SOAT.

### 3.7 Comité Técnico Científico de Medicamentos

El Comité esta conformado por el Director del Servicio de Salud, un Representante del Rector y un Representante de los Afiliados Cotizantes; en el Comité se revisa cada caso de los medicamentos que son formulados y no pertenezcan al Vademécum.

### 3.8 Cuenta UNIR

Es la cuenta que maneja la Fiducia

### 3.9 Demanda Inducida

Demanda generada por ofrecimiento directo del Servicio de Salud de la Universidad del Valle, a sus usuarios. Generalmente se realiza por medio de llamadas telefónicas a los usuarios inscritos en programas desarrollados con anterioridad.

### 3.10 Entidades Adscritas

Clínicas, Hospitales, Especialistas, EPS, Centros Especializados, Laboratorios, Ópticas, etc.

### 3.11 Epicrisis

Información con datos básicos de una atención puntual, tal como una consulta médica.

### 3.12 Equipo Biomédico


Equipo Biomédico: Cualquier Instrumento, aparato, artefacto, equipo u otro artículo, utilizado solo o en combinación (incluyendo sus componentes, partes accesorios y programas informáticos que intervengan en su buen funcionamiento) para uso en:

- Diagnóstico, control, tratamiento curativo o paliativo, alivio o compensación de una lesión o una deficiencia, o prevención de una enfermedad, trastorno o estado físico anormal o sus síntomas, en un ser humano.
- Investigación, sustitución o modificación de la anatomía o de un proceso fisiológico.
- Restauración, corrección o modificación de una función fisiológica o estructura de un ser humano.
- Diagnostico del embarazo en un ser humano.

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 8 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- Cuidado de seres humanos durante el embarazo o el nacimiento o después del mismo, incluyendo el cuidado del recién nacido.

### 3.13 Estadística Asistencial

En este tipo de estadística encontramos el seguimiento y análisis de los siguientes puntos:

- Estadísticas sobre afiliaciones y retiros de los Cotizantes y Beneficiarios del Servicio de Salud de la Universidad del Valle.
- Estadísticas sobre reportes de morbilidad y Órdenes Médicas que se presenta en el Servicio de Salud de la Universidad del valle, clasificadas por sedes, grupo etario, género y estamentos.
- Estadísticas sobre la atención Dermatológica, Sicológica, Odontológica, de Nutrición y Enfermería, clasificadas por sedes, grupo etario, genero y estamentos de la Universidad del Valle.
- Estadísticas de los exámenes realizados en el Laboratorio Clínico.
- Incapacidades realizadas a los Estudiantes.

### 3.14 Formato Único

Formato Único de Afiliación e Inscripción al Servicio de Salud para Docentes, Trabajadores Oficiales, Servidores Publico no Docentes y Beneficiarios.

### 3.15 FOSYGA

Fondo de Solidaridad y Garantía."www.fosyga.gov.co", es una cuenta adscrita al Ministerio de la Protección Social, manejada por encargo fiduciario, sin personería jurídica ni planta de personal propia, el FOSYGA contiene la información en línea de las personas que pertenezcan a un Servicio de Salud como cotizante o beneficiario.

### 3.16 Funcionario Activo

Docentes, Trabajadores Oficiales, Servidores Públicos no Docentes.

### 3.17 Glosa

Nota o reparo que se pone en las cuentas, a una o varias partidas de ellas, y razón para advertir la obligación a que ésta afectó o sujetó un evento. Notificación desde el punto de vista médico, administrativo y/o financiero, sobre una inconsistencia en un cobro.

### 3.18 Grupo Etéreo


Grupo Etéreo: Se refiere a la agrupación de personas por edades. El Servicio de Salud realiza la agrupación de la siguiente forma:

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL



# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 9 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- Menores de un año.
- De 1 a 4 años
- De 5 a 14 años
- De 15 a 44 años (Hombres)
- De 15 a 44 años (Mujeres)
- De 45 a 59 años
- Mayores de 60 años

### 3.19 Mantenimiento

Inspección, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación, calibración, que permiten prever las averías, tratando de alargar su vida del equipo, en forma rentable.

### 3.20 MAPIPOS

Manual de Procedimiento e intervenciones del Plan Obligatorio de Salud, que indican los procedimientos que están a la cobertura del Servicio de Salud de la Universidad del Valle.

### 3.21 Morbilidad

Es el estudio de los efectos de una enfermedad en una población en el sentido de la frecuencia que se presenta en un sitio y tiempo determinado.

### 3.22 Orden de Servicios

Formato en el cual se autorizan los medicamentos, procedimientos, remisiones a especialistas, etc., que fueron recomendadas por el Médico Tratante.

### 3.23 Orden Médica

Formato en el cual el Médico Tratante, recomienda procedimientos, remisiones a especialistas, etc., para el diagnóstico o tratamiento del usuario.

### 3.24 Proveedor

Profesional o Entidad Adscrita que realiza la prestación de servicios al Servicio de Salud de la Universidad del Valle.


### 3.25 P y P

Forma abreviada de Promoción y Prevención.

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 10 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

### 3.26 Queja

Expresión de insatisfacción por el servicio recibido.

### 3.27 Reclamo

Queja que lleva al cumplimiento de una garantía explícita o implícita.

### 3.28 Registro Diario de Consulta

Registro donde se lleva el control y cronograma de las consultas realizadas en Higiene Oral y Odontología, Dermatología, Nutricionista, Psicología, Enfermería, en el Laboratorio Clínico y/o con el Médico General o de Familia.

### 3.29 Resumen de la Historia Clínica

Información con todos los datos relevantes del seguimiento a un paciente en periodos específicos, tales como hospitalizaciones y eventos complejos.

### 3.30 RIPS

Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud.

### 3.31 RP

Registro presupuestal.

### 3.32 RRHH

Recursos humanos.

### 3.33 Servicio de Salud

Entidad prestadora de servicio a sus afiliados.

### 3.34 SP

Solicitud de pago.

### 3.35 Sugerencia

Petición, comentario, observación o idea que se sugiere.


### 3.36 Tarifario ISS

Listados de intervenciones y procedimientos médicos-quirúrgicos, nomenclatura, clasificación y calificación en Unidades de Valor Relativo (UVR).

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 11 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

### 3.37 Tarifario SOAT

Por el cual se determina la nomenclatura y clasificación de los procedimientos médicos, quirúrgicos y hospitalarios del Manual Tarifario y se dictan otras disposiciones.

### 3.38 Tratamiento Paliativo

Centra su atención en disminuir el dolor y el sufrimiento al proporcionar a los pacientes medicación para el alivio de sus síntomas, así como consuelo y apoyo.

### 3.39 Triage

Clasificación del estado de salud del usuario, realizado por la Enfermera Profesional.

### 3.40 Vademécum

Listado de medicamentos por principios genéricos (no por nombre comercial).


## 4 NORMATIVIDAD

- Ley No. 23 del 18 de febrero de 1981, del Congreso de Colombia "Por la cual se dictan normas en materia de ética médica".
- Ley No. 30 del 28 de diciembre de 1992, del Congreso de Colombia "Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior."
- Ley 225 del 20 de Diciembre de 1995 del Congreso de Colombia, "Por la cual se modifica la Ley Orgánica del Presupuesto (Ley 38 de 1989)".
- Ley No. 647 del 28 de febrero de 2001, del Congreso de Colombia "Por la cual se modifica el inciso 3o. del artículo 57 de la Ley 30 de 1992".
- Ley No. 10 del 10 de Enero de 1990, del Ministerio de Salud "Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones" (Artículo 4).
- Ley No. 60 del 12 de Agosto de 1993, del Ministerio de Salud " Por la cual se dictan normas orgánicas sobre la distribución de competencias de conformidad con los artículos 151 y 288 de la Constitución Política y se distribuyen recursos según los artículos 356 y 357 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones" ( Artículo 4).

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 12 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- Ley 100 del 23 de Diciembre de 1993 del Ministerio de Salud, "Por la cual objetivo es regular el servicio esencial de salud y crear condiciones de acceso en toda la población al servicio en todos los niveles de atención".
- Ley 647 del 28 de Febrero de 2001, del Ministerio de Salud "Por la cual permite la conformación de un Sistema Universitario de Seguridad Social de Salud".
- Decreto No. 1665 del 2 de agosto de 2002, del Presidente de Colombia "Por el cual se establecen los estándares de calidad de los programas de Especializaciones Médicas y Quirúrgicas en Medicina".
- Decreto 2759 del 14 de noviembre de la Presidencia de la Republica, "Por el cual se modifica el artículo 5o del Decreto 1678 de 1958".
- Decreto No. 4730 del 28 de Diciembre de 2005de la Presidencia de la República de Colombia, "Por el cual se reglamentan normas orgánicas del presupuesto".
- Decreto 2309 del 15 de Octubre de 2002 del Ministerio de Salud, "Por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud".
- Decreto 1011 del 3 de Abril de 2006 del Ministerio de Protección Social, "Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud".
- Resolución No. 1016 del 31 de marzo de 1989, del Ministerio de la Protección Social "Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país".
- Resolución 13437 de 1991 del Ministerio de Salud "Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes".
- Resolución No. 5261del 5 de Agosto de 1994, del Ministerio de salud "Por la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del plan obligatorio de salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud".

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 13 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- Resolución 4028 de 1996 del Ministerio de Salud "Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud".
- Resolución No. 4445 del 6 de Diciembre de 1996, del Ministerio de Salud "Por la cual hace referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir las instituciones prestadoras de Servicio de Salud y se dictan otras disposiciones técnicas y administrativas".
- Resolución No. 1995 del 8 de julio de 1999, del Ministerio de Salud "Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica".
- Resolución No. 412 del 25 de Febrero de 2.000, del Ministerio de Salud "Por la cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública".
- Resolución No. 1043 del 3 de Abril de 2006, del Ministerio de protección Social "Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención".
- Resolución No. 2346 del 11 de julio de 2007, del Ministerio de la Protección Social "Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales".
- Acuerdo No. 009 del 13 de noviembre de 1997, del Consejo Superior "Por el cual se introducen modificaciones al Acuerdo 002 del 31 de Octubre de 1994 del Consejo Superior".
- Acuerdo No. 009 de 2003, del Consejo Superior "Por la cual se reestructura la Vicerrectoría de Bienestar Universitario y se establece su Planta definitiva de Cargos".
- Acuerdo No. 008 de 2004, del Consejo Superior "Por el cual se reorganiza el Sistema de Salud de la Universidad del Valle y se adecua su reglamento de funcionamiento en concordancia con la Ley 100 de 1993 y la Ley 647 de 2001".

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 14 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- Resolución 046 del 9 de Julio de 2004, del Consejo Superior "Por la cual se expide el Estatuto de Contratación de la Universidad del Valle".
- Resolución No. 081 del 21 de octubre de 2004, del Consejo Superior "Por la cual se establece la prestación del Servicio Medico Estudiantil por parte del Servicio de Salud de la Universidad del Valle".
- Resolución 2833 del 22 de Diciembre de 2003, de Rectoría "Por la cual se expide una nueva reglamentación para el manejo de los Fondos Renovables y de las Cajas Menores".
- Resolución No. 346 del 13 de Febrero de 2007, de la Rectoría de la Universidad del Valle, "Por el cual se emite el reglamento interno de Recaudo de Cartera, previsto en el numeral 1 del artículo 2° de la Ley 1066 de 2006, se asigna la función de Jurisdicción Coactiva y se delega otras funciones".
- "Manual de Procedimientos de Auditoria Médica y Aseguramiento de la Calidad" Dirección de Servicios de Salud de la Universidad del Valle.

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 15 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

## 5 CAPÍTULO I - REGISTRO Y APORTES DE USUARIOS


### 5.1 Políticas y Condiciones con Respecto a las Novedades de Afiliación de Usuarios

- Las afiliaciones se pueden dar por:
  - a) Traslado de Servicio de Salud
  - b) Convenios con otras instituciones educativas
  - c) Traslado de Pensión por sustitución en caso de fallecimiento
  - d) Nuevo nombramiento de funcionario activo
  
- Los afiliados cotizantes y los beneficiarios del Servicio de Salud de la Universidad del Valle, son definidos por la Ley 647 de 2001:
  - a) Miembros del Personal Académico
  - b) Trabajadores Oficiales y Servidores Públicos no Docentes
  - c) Jubilados y Pensionados
  - d) Beneficiarios del Personal Académico
  - e) Beneficiarios de los Trabajadores Oficiales y Servidores Públicos no Docentes
  - f) Beneficiarios de los Jubilados y Pensionados
  
- El funcionario activo se convierte cotizante en el momento que realiza la etapa de inscripción al Servicio de Salud de la Universidad del Valle.
  
- Los documentos de afiliación de los cotizantes y beneficiarios son:
  - a) Fotocopia del documento de identificación del beneficiario ó del Cotizante
  - b) Una (1) fotografía del beneficiario (recientes, a color, de 3 x 4 cms)
  - c) Declaración juramentada del afiliado, certificando que el beneficiario no esta afiliado a una Servicio de Salud
  - d) Certificado de EPS donde conste antigüedad
  
- Los documentos de afiliación adicionales, para los beneficiarios, son:
  - a) Cónyuge: Registro civil de matrimonio.
  - b) Compañero(a) permanente: Declaración Juramentada del afiliado cotizante ante un notario, donde conste la convivencia y se certifique que no se encuentra afiliado a ningún servicio de salud.

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 16 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		


- c) Hijos: Registro civil de nacimiento, cuando es hijo adoptado certificado de entrega de ICBF; para los hijos entre 18 y 25 años, certificado de estudio expedido por una institución educativa y constancia donde anuncie la dependencia económica del Cotizante.
- d) Padres: Registro civil de nacimiento o partida de bautismo del afiliado cotizante.
- El retiro o cambio de tipo de vinculación, por cambio de Estado Civil del beneficiario se presentan cuando:
  - a) El cotizante y el beneficiario (cónyuge o compañero(a) permanente) realizan un divorcio o separación de unión libre; debe presentar carta anexando sentencia de divorcio o la declaración extrajuicio de la separación, respectivamente.
  - b) El beneficiario entre las edades de 18 a 25 años de edad contrae matrimonio o unión libre, perdiendo así la dependencia del cotizante; el Cotizante debe informar esta situación y solicitar el retiro.
- El afiliado, en calidad de cotizante, deberá realizar el pago de copago al servicio de salud de la Universidad del Valle, éste pago es elegido de forma voluntaria por el cotizante, que cuenta con dos opciones:
  - a) Copago Univalle: Pago de cuota quincenal o mensual, equivalente al 0.5% del ingreso base mensual de cotización.
  - b) Cuota Moderadora Servicio de Salud: Pago que realiza el beneficiario o cotizante a la Servicio de Salud de Univalle cada vez que acude a la utilización de los Servicio de Salud de la Universidad del Valle. Estas cuotas son establecidas por el Estado.
- Los afiliados por convenio, el recaudo por el servicio prestado por la Universidad del Valle es cobrado a la institución que se encuentra en el convenio, su cobro se realiza por el 100% del valor de los servicios, más el 10% de costos de administración.
- En la afiliación de Pensionados por Sustitución, en Caso de Fallecimiento del Cotizante se realiza el Examen Médico al Beneficiario de la pensión si:
  - a) Si los Beneficiario no han estado afiliado al Servicio de Salud de la Universidad del Valle.
  - b) Cuando el procedimiento de la solicitud de afiliación de la pensión se extiende a plazos mayores a seis meses.

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL



# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 17 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- La pensión por sustitución en caso de fallecimiento del cotizante, es estudiado por la División de Recursos Humanos para seleccionar la persona con derecho a ella; entre los beneficiarios del cotizante fallecido; si la persona seleccionada es el hijo mayor de 18 años de edad, debe mostrar constancia de estudios y registro civil para demostrar parentesco.
- Para la afiliación como Pensionado por Sustitución se solicita presentar la Resolución de Pensión por Sustitución emitida por la Universidad, esta será entregada por RRHH al interesado.
- Los documentos de afiliación para los Cotizantes por Convenios con Instituciones Estatales, son:
  - a) Carta de Autorización
  - b) Fotocopia del Carné del Cotizante y de los Beneficiarios del Servicio de Salud en el que se encuentran actualmente afiliados.
  - c) Fotocopia del Documento de Identidad del Cotizante y de sus Beneficiarios.

## 5.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

## 5.1.2 PROCEDIMIENTO


▲: Indica que se trata de una Actividad de Control.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Aprobación de Afiliación por Traslado de Servicio de Salud	A- Diligenciar una carta al Jefe de la División de RRHH, solicitando la aceptación para ingresar como cotizante al Servicio de Salud de la Universidad del Valle.	Funcionario Activo	Carta de Autorización
	B- Dar respuesta al Profesional Administrativo del Servicio de Salud y al Funcionario Activo, sobre la aceptación, o rechazo por doble afiliación, para realizar la inscripción del funcionario activo.	Jefe de Seguridad Social	Respuesta de Carta de Autorización

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 18 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
2. Inscripción de Afiliado por Traslado de Servicio de Salud	A- Presentar en la oficina de Afiliaciones del Servicio de Salud, los documentos requeridos para la inscripción del Cotizante por traslado de Servicio de Salud y de sus Beneficiarios y reclamar los Formatos de Examen Médico de Admisión y el Formato Único de Afiliación.	Jefe de Seguridad Social	Documentos Requeridos para Afiliación Formato de Examen Médico de Admisión Formato Único de Afiliación
	B- Diligenciar el Formato Único y entregarlo a la Profesional del Área Administrativa de Servicio de salud.	Funcionario Activo	Formato Único de Afiliación
	C- Revisar que los documentos cumplan con los requisitos necesarios para la inscripción del cotizante y sus Beneficiarios. ▲	Profesional del Área Administrativa de Servicio de salud	Documentos Requeridos para Afiliación Formato de Examen Médico de Admisión Formato Único
	D- Verificar en la página de Internet del FOSYGA, la información del cotizante en el Servicio de Salud a la que se encontraba afiliado anteriormente. ▲	Profesional del Área Administrativa de Servicio de salud	Certificado de Cotizante
	E- Seleccionar el tipo de Cuota Moderadora para realizar los pagos a la Servicio de Salud y diligenciar el Formato de Autorización de Descuento por Nomina Sobre Salario.	Funcionario Activo	Formato de Autorización de Descuento por Nomina Sobre Salario
	F- Solicitar una cita para realizar el Examen Médico de Admisión con el formato respectivo.	Funcionario Activo	Resultado de Exámenes de Serología y de Hemoclasificación
	G- Realizar el Examen Médico de Admisión y diligenciar el Formato de Examen Médico de Admisión y el Certificado de Constancia de Examen Médico.	Medico Familiar	Formato de Examen Médico de Admisión Certificado de Constancia del Examen Médico
	H- Entregar el Certificado de Constancia de Examen Médico al Funcionario Activo.	Medico Familiar	Certificado de Constancia del Examen Médico

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 19 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	I- Entregar el Formato de Examen Médico de Admisión al Monitor de Archivo para realizar las Etapas 1. Y 2. Del Procedimiento 4. Administración de Historias Clínicas del Manual de Operación de Atención en Salud Universitaria.	Medico Familiar	Formato de Examen Médico de Admisión
	J- Entregar al Profesional del Área Administrativa de Servicio de Salud el Certificado de Constancia del Examen Médico	Funcionario Activo	Certificado de Constancia del Examen Médico
	K- Ingresar en la base de datos del Servicio de Salud de la Universidad del Valle, el nuevo cotizante y sus beneficiarios.	Profesional del Área Administrativa de Servicio de Salud	
	L- Diligenciar y entregar el carné de afiliación del cotizante y sus beneficiarios.	Profesional del Área Administrativa de Servicio de salud	Carné de Identificación Cotizante y Carné de Identificación del Beneficiario
	M- Archivar los documentos recolectados en las actividades A y J, de la Etapa 3. Inscripción de Afiliado por Traslado de Servicio de Salud.	Profesional del Área Administrativa de Servicio de Salud	
3. Afiliación por Convenios con Instituciones Estatales	A- Diligenciar una carta al Director de Servicio de Salud, solicitando la prestación del Servicio de Salud de la Universidad del Valle.	Institución Estatal con Convenio	Carta de Autorización
	B- Realizar las actividades A, B, C, K, L y M de la Etapa 2. Inscripción de Afiliado por Traslado de Servicio de Salud, del presente procedimiento.		
4. Afiliación de Pensionados por Fallecimiento del Cotizante Si Hay Lugar a Ello	A- Presentar la Resolución de RRHH y el Carné anterior a la Oficina de Afiliación del Servicio de Salud.		Resolución de RRHH
	B- Realizar las Etapas 2, del presente Procedimiento.		

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 20 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
5. Afiliación por Nuevo Funcionario	A- Entregar el Formato Único al Nuevo Funcionario, cuando decide afiliarse al Servicio de Salud con la Universidad del Valle.	Técnico (Relaciones Laborales)	
	B- Diligenciar el Formato Único y entregarlo al Técnico de Relaciones Laborales.	Nuevo Funcionario	Formato Único de Afiliación
	C- Autorizar y entregar el Formato Único al Profesional del Área Administrativa de Servicio de Salud.	Técnico (Relaciones Laborales)	Formato Único de Afiliación
	D- Solicitar copia del Examen Médico al Jefe de Salud Ocupacional.	Profesional del Área Administrativa de Servicio de Salud	
	E- Realizar las actividades de la Etapa 2. Inscripción de Afiliado por Traslado de Servicio de Salud, del presente procedimiento, a sección de la F a la J.		
6. Retiro de afiliados del Servicio de Salud de la Universidad del Valle	A- Verificar los listados del FOSYGA para detallar el estado de los afiliados en el Servicio de Salud de la Universidad del Valle y compararlos con los reportes que se encuentran en la Base de Datos. ▲	Profesional del Área Administrativa de Servicio de Salud	
	B- Informar vía telefónica o correo físico al Beneficiario el motivo de un posible retiro de la Servicio de Salud de la Universidad del Valle.	Profesional del Área Administrativa de Servicio de Salud	
	C1- Realizar el retiro del beneficiario de la Servicio de Salud de la Universidad del Valle, en la base de datos, cuando el beneficiario no presenta el certificado de retiro en otro Servicio de Salud, por el cambio del estado civil ó por que el Beneficiario cumplió 25 años y no presenta discapacidad permanente.	Profesional del Área Administrativa de Servicio de Salud	
	C2- Elegir en que Servicio de Salud desea continuar como beneficiario, cuando se encuentre como beneficiario en dos o más Servicio de Salud.	Beneficiario	
	D1- Entregar el certificado donde conste el retiro del otro Servicio de Salud, cuando elige continuar como beneficiario del Servicio de salud de la Universidad del Valle	Beneficiario	Certificado de Retiro de Servicio de Salud

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <b>Universidad del Valle</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 21 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	D2- Realizar el retiro inmediatamente de la base de datos, cuando el beneficiario decide continuar en otro Servicio de Salud.	Profesional del Área Administrativa de Servicio de Salud	
	E- Informar los retiros a la auditoria medica, archivo de historias clínicas, revisión de cuentas, autorizaciones, recepción de citas y odontología.	Profesional del Área Administrativa de Servicio de Salud	
7. Verificación Anual de Afiliaciones de los Cotizantes y Beneficiarios	A- Verificar los listados de afiliación del FOSYGA, para detallar el estado de los afiliados en la Servicio de Salud de la Universidad del Valle y compararlos con los reportes que se encuentran en la Base de Datos. ▲	Profesional del Área Administrativa de Servicio de Salud	
	B. Realizar la Etapa 6, si se presenta alguna causante de retiro del Servicio de Salud de la Universidad del Valle.	Profesional del Área Administrativa de Servicio de Salud, Cotizante y Beneficiario	Certificado de Retiro de Servicio de Salud
8. Estadística Mensual de Afiliado y Retirados	A- Revisar mensualmente en la base de datos, los cotizantes y beneficiarios que presentaron motivos de retiro del Servicio de Salud de la Universidad del Valle.▲	Profesional del Área Administrativa de Servicio de Salud	
	B- Realizar los Listados de Afiliados y Retirados de los Cotizantes y Beneficiarios, incluyendo los motivos de los retiros.	Profesional del Área Administrativa de Servicio de Salud	Informe de Afiliación y Retiros Mensual
	C- Enviar al Coordinador Administrativo del Servicio de Salud el Informe de Afiliaciones y Retiros Mensual de la EPS de la Universidad del Valle.	Profesional del Área Administrativa de Servicio de Salud	Informe de Afiliación y Retiros Mensual

## 5.2 Políticas y Condiciones con Respecto al Análisis de la Información Estadística


- El Área de Servicio de Salud maneja dos tipos de estadísticas para realizar los informes trimestrales, semestrales y anuales, estos tipos de estadísticas son:
  - a) Estadística Financiera (Realiza mensualmente)
  - b) Estadística Asistencial

Los dos tipos de estadísticas se realizan independientemente, pero se unifican para realizar el informe general de gestión que se le presenta trimestralmente al Director

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 22 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

de Servicio de Salud, el Vicerrector de Bienestar Universitario y a la Junta Administrativa del Servicio de Salud de la Universidad del Valle.

- Los formatos del Servicio de Salud, necesarios para realizar la Estadística Asistencial y Financiero, son:
  - a) Registro Diario de Consulta
  - b) Orden de Servicio
  - c) Formula Médica
  - d) Formatos de Revisión Cuentas
  - e) Ordenes de Gastos


Los formatos y registros provienen de las diferentes sedes y áreas del Servicio de Salud, entre las cuales se encuentran las sedes de Meléndez, San Fernando, el Centro de Atención Básica de Cábulo y los Servicios de Odontología, Enfermería, Dermatología y Nutricionistas de la Universidad del Valle.

- Para realizar la Etapa 1. Estadísticas de Servicio, se utilizan Macros y Tablas Dinámicas de las herramientas de la Hoja de Cálculo; estas son las Plantillas de Morbilidad y los Cuadros Estadísticos del Servicio de Salud.
- Los Formatos de Revisión Cuentas se realizan para:
  - a) Laboratorio
  - b) Imagenología
  - c) Especialista
  - d) Medicamentos
  - e) Clínicas
  - f) Reintegros
  - g) Coomeva
  - h) Salud visual
  - i) Convenios
- El Informe Financiero del Servicio de Salud esta soportado en los siguientes documentos:
  - a) Informe Económico del Servicio de Salud
  - b) Comprobantes de Pago de los Funcionarios y Monitores pertenecientes al Servicio de Salud de la Universidad del Valle
  - c) Reporte del sistema SIFORE (Pagos por Caja Menor y Fondo Renovable)
  - d) Relación de Pagos tramitados a través de la División Financiera

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 23 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- e) Reporte de Cotización emitidas por Recursos Humanos (INCOTIZ)
- f) Resumen de la Cuenta de Cobro Por la Atención a Estudiantes

## 5.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

## 5.2.2 PROCEDIMIENTO


▲ : Indica que se trata de una Actividad de Control.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Estadísticas del Servicio de Salud	A- Recibir diariamente los formatos necesarios para realizar la Estadística Asistencial.	Auxiliar Administrativa (Encargado Estadística Asistencial)	Registro Diario de Consulta Orden de Servicio Formula Médica
	B- Ingresar los datos de los formatos a las Macros y Tablas Dinámicas de Morbilidad.	Auxiliar Administrativa (Encargado. Estadística Asistencial)	Plantilla de Morbilidad
	C- Revisar en la Plantilla la información con los diferentes Formatos. ▲	Auxiliar Administrativa (Encargado. Estadística Asistencial)	
	D- Organizar los datos en las Tablas Dinámicas del Servicio de Salud.	Auxiliar Administrativa (Encargado. Estadística Asistencial)	Tablas Dinámicas del Servicio de Salud
	E- Archivar los Formatos utilizados para realizar las Estadísticas Asistenciales.	Auxiliar Administrativa (Encargado. Estadística Asistencial)	Registro Diario de Consulta Orden de Servicio Formula Médica
	F- Entregar semestralmente la Plantilla de Morbilidad y los Cuadros Estadísticos del Servicio de Salud al Profesional (Ingeniero de Sistemas).	Auxiliar Administrativa (Encargado. Estadística Asistencial)	Plantilla de Morbilidad Cuadros Estadísticos del Servicio de Salud

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 24 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		


ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	G- Elaborar la presentación de la Estadística Asistencial (gráficas y análisis de datos).	Auxiliar Administrativa (Encargado. Estadística Asistencial)	Plantilla de Morbilidad Cuadros Estadísticos del Servicio de Salud
2. Estadística Mensual de Afiliación	A- Ver Etapa 8. Estadística Mensual de Afiliación, del Procedimiento Novedades de Afiliación de Usuarios, del Capítulo I Registro y Aportes de Usuarios, del Manual de Operaciones de Atención en Salud Universitaria.		
3. Estadística Financiera	A- Recibir diariamente las Facturas y/o Cuentas de Cobro con sus respectivos soportes para realizar la Estadística Financiera.	Técnico (Personal de Revisión Cuentas del Servicio de Salud)	Facturas de Cobro Cuentas de Cobro Orden de Servicio Formula Médica
	B- Ingresar los datos al formato de Revisión a la Plantilla de la hoja de Excel.	Técnico (Personal de Revisión Cuentas del Servicio de Salud)	Plantilla de Revisión
	C- Imprimir y entregar el Formato de Revisión Cuenta al Operador Inter finanzas.	Técnico (Personal de Revisión Cuentas del Servicio de Salud)	Formato de Revisión
	D- Realizar las Órdenes de Gasto y entregarlas a la Recepción de Revisión Cuentas.	Cuenta al Operador Inter. finanzas	Orden de Gasto
	E- Solicitar firmas de las personas que se encuentra en las Ordenes de Gastos y entregarlas Auxiliar con los Listados de Cuentas de Personas Jurídicas y Natural al Auxiliar Administrativa de Coord. Adm. Del Servicio de Salud.	Técnico (Revisión Cuentas)	Orden de Gasto Listados de Cuentas de Personas Jurídicas y Natural
	F- Separar las Personas Naturales y Jurídicas, las primeras entregarlas a la Operadora Inter finanzas y las otras a la Auxiliar Administrativa (Encargado Estadística).	Auxiliar Administrativa de Coord. Adm. Del Servicio de Salud	Orden de Gasto Listados de Cuentas de Personas Jurídicas y Natural
	G- Organizar los datos y actualizar las Macros.	Auxiliar Administrativa (Encargado Estadística)	Macros del Servicio de Salud

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL



# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 25 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	H- Entregar al Auxiliar Administrativa de Coord. Adm. Del Servicio de Salud el Informe Financiero, generado por las Macros del Servicio de Salud.	Auxiliar Administrativa (Encargado Estadística)	Informe Económico mensual y Final del Servicio de Salud
	I- Realizar los Informes Financieros Mensual y Final, basados en los Informes Económicos Mensuales y Final del Servicio de Salud, además de los otros documentos de soporte para la Estadísticas Financiera.	Auxiliar Administrativa de Coord. Adm. Del Servicio de Salud	Informes Financieros Mensual y Final del Servicio de Salud
	J- Entregar al Coordinador Administrativo del Servicio de Salud los Informes Financieros Mensual y Final del Servicio de Salud.	Auxiliar Administrativa de Coord. Adm. Del Servicio de Salud	Informes Financieros Mensual y Final del Servicio de Salud


## 5.3 Políticas y Condiciones con Respecto a la Administración de Historias Clínicas

- La apertura de Historias Clínicas a Servidores Públicos y sus beneficiarios, se realiza de la siguiente forma:
  - a) Historias Clínicas Médica y Odontológica: cuando se vincula al Servicio de Salud de la Universidad del Valle
  - b) Historia Clínica Sicológica: cuando se presenta por primer vez a solicitar el servicio
  - c) Historia Clínica Ocupacional: cuando se vincula a la Universidad del Valle
  - d) Historia Clínica Deportiva: cuando es miembro activo de algún equipo deportivo de la Universidad del Valle
- La apertura de Historias Clínicas a Estudiantes, se realiza de la siguiente forma:
  - a) Historias Clínicas Médica y Odontológica: cuando ingresa al Servicio Médico Estudiantil del Servicio de Salud de la Universidad del Valle.
  - b) Historia Clínica Sicológica: cuando se presenta por primer vez a solicitar el servicio.
  - c) Historia Clínica Deportiva; cuando es miembro activo de algún equipo deportivo de la Universidad del Valle.

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 26 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- Se deben archivar las Historias Clínicas en un área restringida, con acceso exclusivo al personal autorizado, conservándolas en condiciones que garanticen su integridad física y técnica, sin adulteración o alteración de la información.
- Pueden solicitar acceso a la información de la Historia Clínica, las siguientes personas:
  - a) Estudiante, Servidor Público o Beneficiario a quien pertenece la Historia Clínica
  - b) El Grupo de trabajo autorizado de la Universidad del Valle, según tipo de Historia Clínica (Médica, Odontológica, Sicológica, Deportiva u Ocupacional)
  - c) Entidades Promotoras de Salud (EPS) y Aseguradoras de Riesgos Profesionales (ARP)
  - d) Las autoridades judiciales y de salud en los casos previstos en la ley
  - e) Las demás personas determinadas en la ley
- El Comité de Historias Clínicas del Servicio de Salud de la Universidad del Valle, se reúne mensualmente y esta conformado por:
  - a) Jefe División Servicios Asistenciales
  - b) Jefe Sección Servicio Odontológico
  - c) Jefe Sección Servicio Psicológico
  - d) Auditor Médico
  - e) Médico del Servicio de Salud de la Universidad del Valle
  - f) Jefe de Sección Documental
  - g) Representante de los monitores de archivo de Cárbulos
  - h) Auxiliar Administrativo de archivo de Meléndez
- Pueden participar como invitados regulares al Comité de Historias Clínicas del Servicio de Salud de la Universidad del Valle (No obligatoriamente):
  - a) Director de Servicios de Salud
  - b) Coord. Medicina Preventiva y del Trabajo
  - c) Profesor Escuela Rehabilitación Humana (Encargado HC Deportivas)
  - d) Jefe de Promoción y Prevención


## 5.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 27 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

## 5.3.2 PROCEDIMIENTO


▲: Indica que se trata de una Actividad de Control.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Apertura e Identificación de la Historia Clínica	A- Extraer de las carpetas de Equipos Deportivos, la información de las evaluaciones realizadas al deportista.	Estudiante en Práctica (Fisioterapia)	
	B- Ingresar la información de las evaluaciones, en la Historia Clínica (evolucionar al deportista, todas las veces que sea atendido).	Estudiante en Práctica (Fisioterapia)	Historia Clínica
	C- Entregar al Profesor de la Escuela de Rehabilitación Humana, la Historia Clínica Deportiva.		
	D- Identificar la Historia Clínica con el No. de Documento de Identidad del paciente.		
	E- Solicitar datos personales al paciente (Estudiante / Servidor Público) y, en la Sección Salud Ocupacional, los datos de historia ocupacional y antecedentes de enfermedades.	Profesional (Médico, Odontólogo, Psicólogo, Profesor Escuela Rehabilitación Humana Enfermera SO, Coord. MP y T)	
	F- Consignar la información suministrada en la Historia Clínica del paciente.		
	G- Consignar los datos de la evaluación (Médica, Odontológica, Sicológica, Fisioterapéutica o físicos y complementarios de Salud Ocupacional) del paciente, en la Historia Clínica.		
	H- Revisar, firmar y sellar las evoluciones de la Historia Clínica. ▲		
	I- Recoger la Historia Clínica, al finalizar la jornada de atención de pacientes.	Monitor de archivo (Serv. Médico, Odontólogo.) Monitor Psicología, Estudiante Práctica (Fisioterapia.), Enfermera SO	
	J- Digitar la información de la Historia Clínica Ocupacional.	Enfermera SO	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 28 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
2. Archivo y Custodia de la Historia Clínica	A- Clasificar todas las Historias Clínicas por No. de Documento de Identidad y además, las: - Médicas, Odontológicas y Sicológicas: por tipo de usuario (cotizante, beneficiario y estudiante). - Deportivas: por Equipo deportivo.	Monitor de archivo (Servicio. Médico, Odontológico.) Monitor Psicología, Estudiante en Práctica (Fisioterapia), Enfermera SO	
	B- Almacenar y custodiar las Historias Clínicas, en los espacios destinados.		
	C- Administrar el archivo de Historias Clínicas según la normatividad vigente y el Manual de Procedimientos para el Manejo de la Historia Clínica (Servicio de Salud UV).		
3. Acceso a la Información de la Historia Clínica	A1- Solicitar personalmente, información de la Historia Clínica Médica, Odontológica y Sicológica, al Director de Servicios de Salud, de la Historia Clínica Deportiva, al Profesor Escuela Rehabilitación. Humana y de la Historia Clínica Ocupacional al Coord. MP y T de Salud Ocupacional, y presentar documento de identidad.	Servidor Público Beneficiario Estudiante	
	A2- Enviar carta de solicitud de información de la Historia Clínica (Médica, Odontológica, Sicológica, Deportiva u Ocupacional) al Jefe de Sección (Servicio Médico, Servicio Odontológico, Servicio Psicológico), al Profesor Escuela Rehabilitación Humana o al Coord. MP y T de Salud Ocupacional) de la Universidad del Valle, respectivamente.		Entidad Solicitante de la Información
	B- Recibir y analizar la solicitud. ▲	Jefe de División Serv. Asistente. (Serv. Médico) Jefes de Sección (Serv. Odontológico, Psicología.) Profesor Escuela Rehabilitación. Humana Coord. MP y T	
	C- Solicitar al Profesional (Médico, Odontólogo, Psicólogo, Enfermera SO), suministrar la información Solicitada.		
D- Elaborar copia de la información solicitada y enviarla a la Entidad Solicitante, con carta de remisión.	Profesional (Médico, Odontólogo, Psicólogo, Enfermera SO) Profesor Escuela. Rehabilitación. Humana	Carta de Remisión de Información	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <p>Universidad del Valle</p>	<p><b>Manual de Procedimientos</b></p>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 29 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	E- Contactar al Estudiante, Servidor Público o Beneficiario solicitante de la información y asignar cita con el Profesional (Médico, Odontólogo, Psicólogo), con Profesor Escuela. Rehabilitación Humana o con Coord. MP y T, en el caso que tenga inquietudes.	Secretaria. (Audit. Médica, Odontología, Psicología, Enfermera SO) Estudiante en Práctica (Fisioterapia)	
	F- Entregar al Servidor Público, copia de la información solicitada de la Historia Clínica o la original, para que obtenga una fotocopia de la información solicitada.		
	G- Registrar en el Libro Préstamos de Historias Clínicas, la salida de la Historia Clínica y su devolución, cuando ésta se realice. ▲		Libro Préstamos de Historias Clínicas
4. Auditoria Interna	A- Seleccionar una muestra de Historias Clínicas al azar para su revisión.	Comité de Historias Clínicas del Servicio de Salud de la Universidad del Valle  Jefe de División Serv. Asistente (Serv. Médico) Jefes de Sección (Serv. Odontológica, Psicología Profesor Escuela Rehabilitación Humana Coord. MP y T	
	B- Verificar que las Historias Clínicas estén diligenciadas correctamente y evaluarlas, diligenciando el Formato Instrumento de Evaluación Técnica de la Historia Clínica. ▲		Formato Instrumento de Evaluación Técnica de la Historia Clínica
	C- Firmar los resultados de la evaluación.		
	D- Remitir los resultados de la evaluación, a los profesionales evaluados, para su correspondiente revisión y aplicación de acciones de mejora.		

## 6 CAPÍTULO II - CONTROL ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO DE SALUD


### 6.1 Políticas y Condiciones con Respecto a la Contratación de Proveedores y Pago de Cuentas

- El CDP se elabora por montos grandes (para 6 meses aproximadamente), y se le van descontando los montos de los RP, hasta que se acabe la disponibilidad; entonces se realiza un nuevo CDP.

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 30 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- La prestación de los Servicios Médicos se autoriza por "Orden de Servicios" y no por Orden Contractual, por lo tanto no se requiere hacer Actas de Inicio, Seguimiento y Liquidación a estos profesionales.
- Debido a las funciones y objeto social del Servicio de Salud, la recomendación de contratos se hace con base en la calidad y disponibilidad de los servicios requeridos, no con énfasis en su costo.
- Las actividades desarrolladas por funcionarios de la Sección de Compras y Administración de bienes, y por la Junta de Contratación, en los Manuales "Contratación y Compras Nacionales Directas", o "Contratación y Compras Nacionales por Convocatoria", son realizadas por funcionarios del Servicio de Salud y por el Comité de Contratación del Servicio de Salud, respectivamente.
- Los documentos soporte a las Facturas y Cuentas de Cobro, pueden ser:
  - a) Órdenes Médicas
  - b) Formulas de Medicamentos
  - c) Ordenes de servicio que emite el Servicio de Salud de la Universidad del Valle
  - d) Epicrisis
  - e) Resúmenes de Historias Clínicas
  - f) Informes de Ayudas Diagnósticas
  - g) RIPS (en Medio Magnético)
  - h) Resolución de facturación de la DIAN
  - i) RUT
- Los Monitores Encargados de Cuentas, deben revisar:
  - a) Que la cuenta de Cobro y/o Factura venga a nombre y NIT de la Universidad del Valle
  - b) La vigencia de la resolución de facturación de la DIAN
  - c) Que tenga nombre del proveedor, NIT, dirección y teléfono de contacto
  - d) Que estén firmadas y con su respectivo sello
  - e) Que el valor a cobrar esté en números y letras y además que éstos valores coincidan
  - f) Que contenga los respectivos documentos soporte
  - g) Que esté discriminado por estudiantes y funcionarios, y a su vez estos últimos, por estamento

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 31 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- h) Que la cuenta de Cobro y/o Factura venga en original y dos copias
- i) Que los documentos no tengan enmendaduras o tachones
- Los Monitores Encargados de Cuentas, en el momento de radicar deben elaborar un listado de recepción en una hoja de calculo, discriminado entre estudiantes y funcionarios los siguientes datos:
  - a) Nombre del Proveedor y NIT
  - b) Número de cuenta de Cobro y/o Factura
  - c) Periodo facturado o cobrado
  - d) Valor cobrado
  - e) Fecha de radicación
- La Enfermera del Servicio de Salud, con conocimientos en Auditoria Médica, al realizar la Revisión de Cuentas, verifica:
  - a) Que los procedimientos médicos prestados y cobrados, correspondan a los solicitados por el Servicio de Salud y/o requeridos por el Médico
  - b) Si es necesario Historia Clínica o Epicrisis para verificar la pertinencia del procedimiento ordenado
- Las Cuentas de Cobro y/o Facturas son revisadas según el tipo de proveedor, por un revisor en especial y se discriminan así:
  - a) Especialistas
  - b) Entidades e Instituciones Especializadas
  - c) Clínicas y Hospitales
  - d) Medicamentos
- Los Revisores deben verificar:
  - a) Que las tarifas cobradas correspondan con las pactadas
  - b) Que las cuentas de Cobro y/o Facturas tengan todos los documentos soporte
  - c) Que los cobros realizados estén discriminados por estamentos (funcionarios y estudiantes) y no mezclados
  - d) Que las órdenes de servicio y fórmulas de medicamentos cuenten con la firma del paciente y no se encuentren vencidas al momento de la atención o despacho, respectivamente
  - e) La coincidencia de los procedimientos ordenados y aprobados con los prestados y cobrados

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 32 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		


- f) En los eventos cobrados por urgencias, que esté anexa la fotocopia del documento de identidad y del carné actualizado, del paciente
- En el caso de Cuentas de Cobro y/o Facturas de Medicamentos tener en cuenta:
    - a) Que fórmulas por mayor valor a ciento cincuenta mil pesos (\$150.000) cuenten con la firma del Auditor Médico del Servicio de Salud
    - b) Que el tipo, cantidad y presentación (tabletas, ampollas, jarabes, etc.), de los medicamentos cobrados correspondan a los pactados y a los formulados
  - Los siguientes formatos son utilizados para:
    - a) Formato de Devolución de Documentos: Comunicar al proveedor, tipo y datos de la cuenta, fecha de recepción y devolución, y las razones por las cuales los documentos son devueltos
    - b) Las Glosas: Especificar las inconsistencias de la cuenta de Cobro y/o Factura, y el valor que se glosa de dicha cuenta
    - c) La Nota Crédito: Soportar el descuento glosado de la cuenta de Cobro y/o Factura por inconsistencias en las mismas
    - d) Reporte de Cuentas por Pagar con Novedades: Administrar la información del trámite de la devolución del documento hasta el momento del reingreso del mismo, ya corregido
  - Los puntos a tener en cuenta en el Formato de Revisión son:
    - a) Validar que el nombre del proveedor, sus datos de contacto y el número del NIT estén correctos en el formato
    - b) Verificar que se cumplan todos los requisitos establecidos por la DIAN, para la facturación
    - c) Verificar los números de facturas y documentos soporte relacionados en el formato
    - d) Verificar los valores y sumatorias consignados en el formato (sin tachones, borrones ni enmendaduras)
  - En la SP se calculan los impuestos para personas naturales y jurídicas (si están sujetos a ellos), así:
    - a) Personas Jurídicas:
      - a. Estampilla Pro Desarrollo
      - b. Estampilla Pro Cultura

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL



# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 33 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- c. Estampilla Pro Hospitales
- d. Estampilla Pro Univalle
- e. Retefuente (Honorarios y Servicios)
- f. Rete IVA
- b) Personas Naturales (si el monto es mayor de 6 SMLDV):
  - a. Estampilla Pro Desarrollo
  - b. Estampilla Pro Cultura
  - c. Estampilla Pro Hospitales
  - d. Estampilla Pro Univalle
  - e. Retefuente

## 6.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

## 6.1.2 PROCEDIMIENTO


▲: Indica que se trata de una Actividad de Control.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Contratación de Proveedores	A- Identificar la necesidad de adquirir bienes o servicios.	Funcionario Servicio de Salud	
	B- Seguir los Manuales "Contratación y Compras Nacionales Directas", "Contratación y Compras Nacionales por Convocatoria" o "Contratación por Prestación de Servicios", según los montos de la adquisición; teniendo en cuenta las 4 primeras políticas.		
2. Recepción y Verificación de Cuentas de Cobro y/o Facturas	A- Entregar cuentas de cobro y/o facturas con los respectivos documentos soporte.	Entidades Adscritas	Cuenta de Cobro / Factura
	B- Recibir y revisar cuentas de Cobro y/o Facturas con sus documentos soporte. ▲	Técnico (Encargado de Cuentas)	
	C- Devolver a los proveedores las cuentas de Cobro y/o Facturas que tengan errores en el diligenciamiento, para corrección.	Técnico (Encargado de Cuentas)	
	D- Colocar sello de radicado a las cuentas de Cobro y/o Facturas aceptadas.	Técnico (Encargado de Cuentas)	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <b>Universidad del Valle</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 34 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	E- Radicar las cuentas de Cobro y/o Facturas aceptadas, en el Listado de Recepción.	Técnico (Encargado de Cuentas)	Listado de Recepción
	F- Enviar a los Operadores de la Coordinación Administrativa, el Listado de Recepción de Cuentas de Cobro y/o Facturas, discriminado entre funcionarios y estudiantes (Seguir la Etapa 2. Elaboración del Registro de Disponibilidad Presupuestal).	Técnico (Encargado de Cuentas)	Listado de Recepción
	G- Entregar Cuentas de Cobro y/o Facturas a la Enfermera del Servicio de Salud, con conocimientos en Auditoría Médica (Seguir la Etapa 3. Revisión de Cuentas de Cobro y/o Facturas, en Auditoría Médica).	Técnico (Encargado de Cuentas)	Cuenta de Cobro / Factura
	H- Seguir paralelamente las Etapas 2 y 3.	Técnico (Encargado de Cuentas)	
3. Elaboración del Registro de Disponibilidad Presupuestal	A- Ingresar datos de los Listados de Recepción de programa Inter finanzas y elaborar el RP.	Operador (Coordinación Administrativa)	
	B- Revisar y aprobar el RP, y enviar al Vicerrector de Bienestar Universitario. ▲	Coordinador Administrativo	
	C- Revisar y aprobar el RP, y enviar a la División Financiera. ▲	Vicerrector Bienestar Universitario	
	D- Revisar y aprobar el RP. ▲	Técnico División Financiera	
4. Revisión de Cuentas de Cobro y/o Facturas, en Auditoría Médica	A- Recibir las Cuentas de Cobro y/o Facturas.	Enfermera SS (Auditoría Médica)	
	B- Revisar la pertinencia desde el punto de vista médico de las Cuentas de Cobro y/o Facturas. ▲	Enfermera SS (Auditoría Médica)	
	C- Hacer anotaciones, de ser necesario, de la solicitud de aclaración de la inconsistencia de cobros realizados por los proveedores.	Enfermera SS (Auditoría Médica)	
	D- Aceptar o rechazar las Cuentas de Cobro y/o Facturas.	Enfermera SS (Auditoría Médica)	
	E- Recoger las Cuentas de Cobro y/o Facturas revisadas por la Enfermera del Servicio de Salud, con conocimientos en Auditoría Médica.	Técnico (Encargado de Cuentas)	
	F- Discriminar las cuentas, según tengan o no, inconsistencias.	Técnico (Encargado de Cuentas)	
	G- Elaborar Formato de Devolución de Documentos para las cuentas que presentan inconsistencias de mayor importancia.	Técnico (Encargado de Cuentas)	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 35 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	H- Informar al proveedor sobre la inconsistencia de la Cuenta de Cobro y/o Factura presentada.	Técnico (Encargado de Cuentas)	
	I- Devolver Cuenta de Cobro y/o Factura al Proveedor.		
5. Revisión de Cuentas de Cobro y/o Facturas, por Revisor de Cuentas	A- Clasificar Cuentas de Cobro y/o Facturas sin inconsistencias o con inconsistencias parciales, por tipo de proveedor y entregarlas a los Técnicos / Auxiliares Administrativos - Revisores de Cuentas.	Técnico (Encargado de Cuentas)	
	B- Recibir y revisar las Cuentas de Cobro y/o Facturas. ▲	Técnico / Aux. Adm. Revisor Cuentas	
	C- Elaborar Glosas desde el punto de vista administrativo y/o financiero, e informar las médicas reportadas por la Enfermera del Servicio de Salud, con conocimientos en Auditoria Médica; para las cuentas de Cobro y/o Facturas con inconsistencias parciales.	Técnico / Aux. Adm. Revisor Cuentas	
	D- Diligenciar el formato de Devolución de Documentos, el de Reporte de Cuentas por Pagar con Novedades y la Nota Crédito de la cuenta.	Técnico / Aux. Adm. Revisor Cuentas	Form. Devolución de Documentos Form. Reporte de Cuentas por Pagar con Novedades Nota Crédito Cuenta
	E- Informar al proveedor sobre las glosas elaboradas.	Técnico / Aux. Adm. Revisor Cuentas	
	F- Devolver documentos junto con las glosas a los proveedores.	Técnico / Aux. Adm. Revisor Cuentas	
	G- Diligenciar Formato de Revisión, con la información de las Cuentas de Cobro y/o Facturas que cumplen con los requisitos.	Técnico / Aux. Adm. Revisor Cuentas	Formato de Revisión
	H- Organizar en paquetes los documentos descritos en el Formato de Revisión.	Técnico / Aux. Adm. Revisor Cuentas	
	I- Enviar con un Monitor (Encargado de Cuentas), el Formato de Revisión junto con su respectivo paquete de documentos al Profesional de Revisión Cuentas.	Técnico / Aux. Adm. Revisor Cuentas	Formato de Revisión
6. Revisión de Cuentas de Cobro y/o	A- Revisar Formatos de Revisión. ▲	Profesional Revisión Cuentas	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 36 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
Facturas, por Profesional Revisión Cuentas	B- Solicitar aclaraciones o correcciones a los Formatos de Revisión, si presentan inconsistencias.	Profesional Revisión Cuentas	
	C- Devolver los documentos, si después de solicitar la aclaración, la cuenta requiere de alguna corrección.	Profesional Revisión Cuentas	
	D- Diligenciar el Formato de Devolución de Documentos y el de Reporte de Cuentas por Pagar con Novedades, si se requiere que las cuentas sean devueltas al respectivo proveedor.	Técnico / Aux. Adm. Revisor Cuentas	
	E- Informar al proveedor sobre la aclaración o corrección solicitada.	Técnico / Aux. Adm. Revisor Cuentas	
	F- Aprobar los Formatos de Revisión que no presentan inconsistencias.	Profesional Revisión Cuentas	
	G- Devolver a Monitor (Encargado de Cuentas), los Formatos de Revisión aprobados con sus respectivos paquetes de documentos de soportes, para elaborar la SP.	Profesional Revisión Cuentas	
	H- Ordenar Formatos de Revisión según tipo de proveedor.	Técnico (Encargado de Cuentas)	
	I- Dejar a disposición del Operador de la Coordinación Administrativa, los Formatos de Revisión con paquetes de documentos soporte.	Técnico (Encargado de Cuentas)	
	7. Elaboración y aprobación de Solicitud de Pago	A- Recibir Formatos de Revisión con los documentos soporte.	Operador (Coordinación Administrativa)
B- Elaborar la SP una vez aprobado el RP (Ver Manual de Procedimientos de Ejecución del Gasto).		Operador (Coordinación Administrativa)	
C- Entregar SP al Profesional de Revisión Cuentas, con sus respectivos documentos soporte.		Operador (Coordinación Administrativa)	
D- Recibir y revisar la SP. ▲		Profesional Revisión Cuentas	
E- Solicitar a Operador (Coordinación Administrativa), aclaraciones de la SP, si presenta inconsistencias.		Profesional Revisión Cuentas	
F- Calcular los impuestos de personas naturales y los básicos de personas jurídicas.		Profesional Revisión Cuentas	
G- Aprobar SP y firmar. ▲		Profesional Revisión Cuentas	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 37 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	H- Enviar SP al Coordinador Administrativo, por medio del Monitor (Encargado de Cuentas).	Profesional Revisión Cuentas	
	I- Revisar la información de la SP. ▲	Coordinador Administrativo	
	J- Solicitar a Profesional Revisión Cuentas; aclaraciones de la SP, si presenta inconsistencias.	Coordinador Administrativo	
	K- Aprobar SP y firmar. ▲	Coordinador Administrativo	
	L- Hacer llegar la SP al Director del Servicio de Salud.	Coordinador Administrativo	
	M- Colocar Vo.Bo. a la SP ▲	Director Servicio de Salud	
	N- Entregar SP al Monitor (Encargado de Cuentas).	Director Servicio de Salud	
	O- Relacionar los documentos soporte de cada SP.	Técnico (Encargado de Cuentas)	
	P- Elaborar Listado de las SP con los datos y firmas requeridas.	Técnico (Encargado de Cuentas)	Listado de las SP
	Q- Entregar Listado de SP, junto con las SP y documentos soporte, al Auxiliar de la Coordinación Administrativa.	Técnico (Encargado de Cuentas)	Listado de las SP
	R- Complementar la liquidación de impuestos por Retefuente a personas jurídicas.	Aux. Coord. Administrativa	
	S- Elaborar Relación de SP, indicando facturas y/o cuentas de cobro, valor bruto, descuentos calculados y valor neto de la SP.	Aux. Coord. Administrativa	
	T- Revisar la Relación de SP y enviarlo junto con las SP al Vicerrector de Bienestar Universitario. ▲	Coordinador Administrativo	Relación de SP
	U- Solicitar a Coordinador Administrativo, aclaraciones de la SP, si presenta inconsistencias.	Vicerrector de Bienestar Universitario	
	V- Aprobar y firmar SP. ▲	Vicerrector de Bienestar Universitario	
	W- Fotocopiar las SP firmadas, organizar 3 paquetes y entregarlos a la Sección de Presupuesto de la División Financiera.	Monitor (Coord. Administrativa)	
	X- Verificar documentación, aprobar el RP y enviar un paquete a la Sección Pagaduría. ▲	Técnico de Presupuesto	
8. Pago Proveedores	aA- Seguir el Procedimiento Liquidación y Pago a Proveedores, del Manual Egresos.	Técnico de pagaduría	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <b>Universidad del Valle</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>	<b>Número:</b> MP-07-05-01	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 38 de 80	
<b>Fecha de Emisión:</b> Agosto de 2008	<b>Título:</b> <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	B- Enviar copia de la Relación de Autorización de Pagos al Consorcio, al Coordinador Administrativo (para informar al proveedor).	Técnico de pagaduría	Relación de Autorización de Pagos al Consorcio
	C- Enviar al Coordinador Administrativo, el Listado de Cheques Girados (vía correo electrónico).	Técnico de pagaduría	Listado de Cheques Girados
	D- Informar a los proveedores, elaborar carta de autorización para reclamar cheques en Consorcio (a los proveedores que solicitan consignación de los cheques en sus cuentas), y solicitar su aprobación en la Sección de Pagaduría. ▲	Coordinador Administrativo	Carta Autorización Reclamo Cheques
	E- Reclamar los cheques en la Sección Pagaduría y entregar al Monitor (Coord. Administrativa), junto con los comprobantes de consignación debidamente diligenciados.	Coordinador Administrativo	
	F- Efectuar las consignaciones respectivas y entregar los comprobantes de consignación al Aux. Coord. Administrativa.	Monitor (Coord. Administrativa)	Recibos de Consignación
	G- Enviar a los proveedores, los comprobantes de consignación y los demás documentos soporte, vía Fax.	Aux. Coord. Administrativa	
	H- Archivar toda la documentación.	Aux. Coord. Administrativa	


## 6.2 Políticas y Condiciones con Respecto Cuentas por Cobrar

- Los recaudos de cartera se puede realizar por los siguientes conceptos:
  - a) Recobros por servicios médicos presentados a Funcionarios y Beneficiarios de Universidades Oficiales con los cuales se tienen Convenios
  - b) Atenciones eventuales del Servicio de Salud a personas no pertenecientes a la Universidad del Valle (casos fortuitos donde la Facultad asume el costo del servicio ofrecido y el pago de estos se hacen mediante traslados presupuéstales
  - c) Recobros por concepto de servicios médicos presentados por accidente de trabajo y/o enfermedad profesional.

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 39 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- d) El accidente de trabajo para que sean avalados por el ISS, deben ser reportados a la Sección de Salud Ocupacional inmediatamente se presente este.
- El recaudo de cartera del Servicio de Salud se realizan en las siguientes cuentas
  - a) Cuenta UNIR del Banco de Bogotá #248400179-3 (Convenios)
  - b) Cuenta Recaudo Electrónico Banco de Bogotá #484-21073-7 (Convenios)
  - c) Banco de Bogotá #486-12904-2
  - d) Traslados Presupuestales
- Cuando el pago de las facturas se realizan en la cuenta del Banco de Bogotá por recaudo Electrónico, se solicita el traslados a la Cuenta UNIR.
- Convenios con otras Universidades Oficiales en la prestación del Servicio Médico en caso de presentarse algún accidente durante el transcurso de eventos ofrecidos por fuera de la Universidad del Valle.
- Pagos por cotizaciones y del I.S.S se realizan en la Cuenta del Banco Sudameris # 450 30 500 158-5

## 6.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

## 6.2.2 PROCEDIMIENTO


▲: Indica que se trata de una Actividad de Control.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Facturación de Servicios	A-Clasificar por eventos (cita médica general, cita médica con especialista) los diferentes Documentos de Soporte para cobros por Servicios Médicos y/o Odontológicos por Universidad y por cada Usuario	Técnico Administrativo de la Salud	Ordenes Médicas, Formulas, Ordenes de Servicios

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 40 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	B- Asignar tarifas por eventos recobrados	Técnico Administrativo de la Salud	Ordenes Médicas, Formulas, Ordenes de Servicios
	C- Realizar Relación de Prestación de Servicios de Salud y fotocopiar documentos soportes.	Técnico Administrativo de la Salud	Ordenes Médicas, Formulas, Ordenes de Servicio y Relación de Prestación de Servicio
	D- Entregar relación con documentos soportes de prestación de servicio para la revisión de la Auditora Médica.	Técnico Administrativo de la Salud	Relación de Prestación de Servicio
	E- Verificar la pertinencia médica de los recobros por concepto médico.	Profesional (Enfermera Auditor)	Ordenes Médicas, Formulas, Ordenes Servicios y Relaciones de Prestación de Servicio
	F- Buscar los documentos soportes que respalden el recobro cuando se encuentre incompleto o sea necesario	Técnico Administrativo de la Salud Profesional (Enfermera Auditor)	Ordenes Médicas, Formulas, Ordenes de Servicio
	G- Enviar a Auditoria Médica la Relación de Prestación de Servicios de Salud para consecución de documentos soporte	Técnico Administrativo de la Salud	Relación de prestación de Servicio de Salud
	H- Recibir la Relación de Prestación de Servicios de Salud y buscar la Historia Clínica del usuario	Profesional (Enfermera Auditor)	Relación de Prestación de Servicio de Salud
	I- Buscar el archivo la Historia Clínica del Usuario	Profesional (Enfermera Auditor)	Historia Clínica
	J- Entregar copia de los documentos soporte al Técnico del Área Administrativa de Servicio de Salud	Profesional (Enfermera Auditor)	Historia Clínica, Carta de Autorización

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL



# Copia No Controlada


 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 41 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	K- Organizar y adjuntar los documentos soporte faltantes entregados por la Auditora Médica	Técnico Administrativo de la Salud	Documento Soporte
	L- Enviar a Coordinación Administrativa la Relación de Prestación de Servicio de Salud para la aprobación	Técnico Administrativo de la Salud	Relación de Prestación de Servicios de Salud
	M- Verificar y autorizar la Relación de Prestación de Servicio de Salud y devolver al Técnico del Área Administrativa de Servicio de Salud ▲	Coordinador de Área Administrativa de Servicio de Salud	Ordenes Médicas, Formulas, Ordenes de Servicio y Relación de Prestación de Servicio
	N- Enviar a la Oficina de Cuentas por Cobrar la solicitud de factura por valores a recobrar para la expedición de la Factura Oficial	Técnico del Área Administrativa de Servicio de Salud	Solicitud de Factura
	O- Elaborar la Factura Oficial y remitirla al Servicio de Salud	Oficina Cuentas por Cobrar	Factura Oficial
	P- Remitir Factura Oficial para firma, con relación de prestación de servicio y solicitud de factura previamente firmadas	Coordinador Área Administrativa de Servicio de Salud	Factura Oficial Relación de Prestación del Servicio y Solicitud de Factura
	Q- Elaborar formato de correo para remisión de factura	Técnico Área Administrativa de Servicio de Salud	Solicitud de Factura
	R- Organizar Factura Oficial firmada a la Oficina de Cuentas por Cobrar	Técnico Área Administrativa de Servicio de Salud	Copia de la Factura Oficial
	T- Enviar Factura a la Institución con la cual presenta Convenio	Técnico Área Administrativa de Servicio de Salud	Factura Oficial Ordenes Médicas Relación de la Prestación de Servicio de Salud Formato de Correo

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 42 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
2. Respuesta a Glosas Cuentas por Cobrar	A- Radicar oficio o relación de glosas enviado por la Universidad Oficial.	Técnico Área Administrativa de Servicio de Salud	Oficio o Relación de Glosa
	B- Realizar la revisión Administrativa de las Glosas	Técnico Área Administrativa de Servicio de Salud	Oficio o Relación de Glosa
	C- Entregar Oficio de Glosa y la Factura Oficial documentos soporte a la Enfermera Auditor para dar respuesta a la Glosa	Técnico Área Administrativa de Servicio de Salud	Oficio o Relación de Glosa y Factura Oficial con soporte
	D- Verificar los soportes requeridos en la Glosa ▲	Profesional (Enfermera Auditor)	Documentos soporte y Carta de Autorización
	E- Dar respuesta a la Glosa y anexar documentos soportes pertinentes al Técnico Administrativo de Servicio de Salud	Profesional (Enfermera Auditor)	Documentos soporte y Formato de Respuesta de Glosas
	F- Elaborar Nota Crédito aplicable a la Factura Oficial en caso de que se acepte alguna Glosa y Oficio de Remisión de documentos a la Universidad del Valle	Técnico Área Administrativa de Servicio de Salud	Nota Crédito y Oficio
	G- Enviar a Coordinación para su aprobación y firma	Coordinador del Área Administrativa de Servicio de Salud	Nota Crédito y Oficio
	H- Remitir a la Universidad Oficial la información del pago por los valores de los documentos soporte aceptados	Técnico Área Administrativa de Servicio de Salud	Documentos soporte y Formato de Respuesta de Glosas
	I. Solicitar a la Universidad Oficial la información del pago por los valores de los documentos soporte aceptados	Técnico Área Administrativa de Servicio de Salud	
	J. Conciliar Glosa cuyos soportes no fueron aceptados	Profesional (Enfermera Auditor)	
3. Recaudo de Cartera Cuentas por Cobrar	A. Enviar el Estado de Cartera a las Universidades Oficiales	Técnico Área Administrativa de Servicio de Salud	Estado de Cartera

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <b>Universidad del Valle</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>	<b>Número:</b> MP-07-05-01	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 43 de 80	
<b>Fecha de Emisión:</b> Agosto de 2008	<b>Título:</b> <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	B. Solicitar información de pago a las Universidades Oficiales	Técnico Área Administrativa de Servicio de Salud	
	C. Verificar mediante número de cuenta, fecha de pago, números de facturas y valores consignados el pago de la Universidades Oficiales ▲	Técnico Área Administrativa de Servicio de Salud	Oficio o Relación de Pagos, Recibo de Consignación
	D. Realizar Oficio a Tesorería informando los pagos para el descargue de cartera, en caso que la cuenta a la cual fue consignada no pertenezca al servicio de salud debe solicitarse traslado presupuestal del dinero.	Técnico Área Administrativa de Servicio de Salud	Oficio, Relación de Recaudo de Tesorería o Reclasificación Presupuestal y Copia de Recibo de Consignación
	E. Aprobar Oficio Remisorio y relación de recaudo de tesorería por concepto de pagos de facturas	Coordinador Área Administrativa de Servicio de Salud	Oficio, Relación de Recaudo de Tesorería o Reclasificación Presupuestal y Copia de Recibo de Consignación
	F. Enviar Oficio Remisorio y Relación de Recaudo de Tesorería a la Oficina de Cuentas por cobrar	Técnico Área Administrativa de Servicio de Salud	Oficio, Relación de Recaudo de Tesorería o Reclasificación Presupuestal y Copia de Recibo de Consignación
	G. Realizar el descargue de cartera de las facturas pagadas.	Profesional de Oficina Cuentas por Cobrar	Nota Contable


## 6.3 Políticas y Condiciones con Respecto a la Auditoría a la Red de Adscritos

- Se realizan dos tipos de Auditoría a la Red de Adscritos:

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 44 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- a) Auditoria Administrativa: Evalúa los contratos suscritos con los Proveedores del Servicio de Salud de la Universidad del Valle, desde el punto de vista administrativo, financiero
  - b) Auditoria Medica: Evalúa la calidad y pertinencia de la asistencia médica y los procedimientos que ofrecen los Proveedores al usuario del Servicio de Salud de la Universidad del Valle.
- La auditoria administrativa se realiza dos veces por año, y se programan auditorias extraordinarias si está próxima la terminación de un contrato con los proveedores del Servicio de Salud.
  - El Comité de Contratación del Servicio de Salud de la Universidad del Valle esta conformado por:
    - a) Vicerrector de Bienestar Universitario
    - b) Director de Servicio de Salud
    - c) Jefe de Servicios Asistenciales
    - d) Coordinador Administrativo del Servicio de Salud
    - e) Coordinación de la Oficina de Cuentas
    - f) Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica)
  - La Auditoria Medica se realiza por medio de las visitas de verificación semanales a todas las clínicas adscritas al Servicio de Salud de la Universidad del Valle.
  - La visita de verificación a los proveedores tiene como objetivo el estudio de los siguientes puntos:
    - a) Infraestructura del lugar donde se brinda el servicio
    - b) Habilitación de prestación del servicio
    - c) Personal identificado perteneciente al proveedor
    - d) Satisfacción del servicio por parte del usuario
    - e) Relación del proveedor con el usuario
    - f) Información de Sugerencias, Quejas y Reclamos realizadas a las Personas y las Entidades adscritas
    - g) Oportunidad en servicio
    - h) Accesibilidad y seguridad

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <b>Universidad del Valle</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>	<b>Número:</b> MP-07-05-01	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 45 de 80	
<b>Fecha de Emisión:</b> Agosto de 2008	<b>Título:</b> <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

## 6.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

## 6.3.2 PROCEDIMIENTO


▲ : Indica que se trata de una Actividad de Control

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Auditoria Administrativa	A- Comunicar al Comité de Contratación la programación de la reunión de auditoria.	Director de Servicio de Salud	
	B- Acudir a la reunión de Auditoria Administrativo.	Comité de Contratación	
	C- Entregar el Contrato de Proveedores al Comité de Contratación.	Coordinador Administrativo del Servicio de Salud	Contrato de Proveedores
	D- Estudiar el Contrato de Proveedores para definir la continuidad, cancelación o adicionar elementos al Contrato. ▲	Comité de Contratación	Contrato de Proveedores
	E- Realizar Acta de Reunión del Comité de Contratación.	Coordinador Administrativo del Servicio de Salud	Acta de Reunión
	F- Firmar el Acta de Reunión.	Comité de Contratación	Acta de Reunión
	G- Diseñar el Contrato en el caso que se de continuidad con los proveedores o se realicen modificaciones al Contrato.	Coordinador Administrativo del Servicio de Salud	Contrato de Proveedores
	H- Realizar la Carta de Intención en el caso que se presente la no continuidad del Contrato con el Proveedor.	Coordinador Administrativo del Servicio de Salud	Carta de Intención
	I- Realizar la Etapa J a la K del Procedimiento de Contratación de Prestación de Servicios, perteneciente al Proceso 8. de Gestión de Bienes y Servicios.	Coordinador Administrativo del Servicio de Salud	
2. Inscripción de Proveedor	A- Ver la necesidad de inscripción de un nuevo Proveedor e informar al Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica).	Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica)	
	B- Enviar Carta de Solicitud del Servicio al Proveedor.	Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica)	Carta de Solicitud de Servicio

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 46 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	C- Realizar y entregar Carta de Respuesta al Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica) en el caso que acepte la solicitud de servicio.	Proveedor	Carta de Respuesta
	D- Enviar Carta de Respuesta al Director del Servicio de Salud de la Universidad del Valle.	Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica)	
	E- Aprobar la contratación del nuevo Proveedor.	Director de Servicio de Salud	
	F- Realizar el Procedimiento 1. Contratación por Prestación de Servicios, perteneciente al Proceso de Gestión de Bienes y Servicios.	Director de Servicio de Salud	
3. Visitas de Verificación	A- Programar las visitas de verificación.	Profesional (Jefe Enfermera de Aseguramiento de la Calidad)	
	B- Realizar visita de verificación de acuerdo a los criterios de la auditoria medica.	Profesional (Jefe Enfermera de Aseguramiento de la Calidad)	
	C- Realizar y entregar el Informe Mensual de Visitas de Verificación al Jefe de Servicio Asistencial.	Profesional (Jefe Enfermera de Aseguramiento de la Calidad)	
	D- Entregar copia del informe Mensual de Visitas de Verificación al Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica)	Profesional (Jefe Enfermera de Aseguramiento de la Calidad)	
4. Atención de Quejas o Sugerencias	A- Seguir las etapas 1 a 3 del Procedimiento 12. Administración de Sugerencias, Quejas y Reclamos, del Manual de Procedimientos Gestión de Programas y Servicios de Salud Integral.		
	B- Enviar comunicado de cancelación del servicio del proveedor al Área de Autorización, si el resultado del estudio de la Sugerencia, Queja y/o Reclamo, así lo indica	Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica)	
	C- Realizar las Actividades H a I, de la Etapa 1. Auditoria Administrativa, del presente Procedimiento.		

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 47 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

## 7 CAPÍTULO III - PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN SALUD

### 7.1 Políticas y Condiciones con Respecto a la Promoción y Prevención en Salud Según Ciclo Vital

- El Servicio de Salud de la Universidad del Valle desarrolla Programas de Promoción y Prevención por Ciclos Vitales, para:
  - a) La detección temprana de las alteraciones del Crecimiento y Desarrollo (niños y niñas menores de 10 años).
  - b) La vacunación, según el Programa Ampliado de Inmunizaciones – PAI.
  - c) La detección temprana de las alteraciones del Desarrollo del Joven.
  - d) La detección temprana de las alteraciones del Adulto Mayor.
  - e) La detección temprana de las alteraciones del Embarazo.
  - f) La detección temprana del Cáncer de Cuello Uterino.
  - g) La detección temprana del Cáncer de Seno.
  - h) La detección temprana de las alteraciones de la Agudeza visual.
  - i) La atención en Planificación Familiar a Hombres y Mujeres.
  - j) El control de Usuarios con Riesgo Cardiovascular.
  - k) La atención integral para Usuarios con VIH-SIDA
  
- La inscripción de usuarios en los diferentes Programas de Promoción y Prevención por Ciclos Vitales, se realiza por medio de información obtenida así:
  - a) Bases de Datos de usuarios y beneficiarios del Servicio de Salud de la Universidad del Valle (según edades)
  - b) Remisiones y/o recomendaciones que hacen los profesionales del Servicio de Salud de la Universidad del Valle (Médicos y/o Enfermeras)
  - c) Demanda inducida
  
- El Área de Promoción y Prevención del Servicio de Salud de la Universidad del Valle, diseña y realiza actividades obligatorias (según Resolución No. 412 de Febrero de 2.000, del Ministerio de Salud) y complementarias, en los diferentes programas que ofrece.


#### 7.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 48 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

## 7.1.2 PROCEDIMIENTO

▲: Indica que se trata de una Actividad de Control.


ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Programación de Fechas y Difusión de Programas	A- Programar las fechas en las cuales se realizarán las actividades de cada uno de los programas de promoción y prevención y entregar a Secretaria de Promoción y Prevención, junto con las actividades del programa.	Jefe de P y P	
	B- Recibir la información, diseñar la muestra del plegable, con la información del programa de promoción y prevención (fechas de atención por edades y contenido) y entregar al Jefe de Promoción y Prevención.	Secretaria de P y P	
	C- Recibir el plegable, darle Vo.Bo., elaborar carta de solicitud de copias del plegable para el Coordinador Administrativo del Servicio de Salud, firmarla y enviarla al Coordinador Administrativo Servicio de Salud. ▲	Jefe de P y P	
	D- Recibir el plegable con la carta de solicitud de copias, dar Vo.Bo, y gestionar su reproducción. ▲	Coordinador Administrativo Servicio de Salud	
	E- Entregar a Secretaria de Promoción y Prevención, el plegable con sus copias.	Mensajero Servicio de Salud	
	F- Recibir y revisar los plegables y afiches requeridos. ▲	Secretaria de P y P	
	G- Entregar parte de los plegables y afiches, al Mensajero del Servicio de Salud.	Secretaria de P y P	
	H- Distribuir los plegables y afiches en las diferentes dependencias y espacios de la universidad.	Mensajero Servicio de Salud	
	I- Publicar la información de los talleres ofrecidos, en el sitio Web de la Sección del Servicio de Salud.	Secretaria de P y P	
2. Inscripción de Programas de Promoción y Prevención	A- Dirigirse a Secretaria de Promoción y Prevención y solicitar inscripción.	Usuario	
	B- Entregar carné del programa y registrar al usuario en los programa(s) que le corresponde(n).	Secretaria de P y P	Planilla de Inscripción

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL



# Copia No Controlada

 <b>Universidad del Valle</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>	<b>Número:</b> MP-07-05-01	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 49 de 80	
<b>Fecha de Emisión:</b> Agosto de 2008	<b>Título:</b> <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	C- Diligenciar los Formatos de Embarazadas, Crecimiento y Desarrollo y Pacientes de Riesgo Cardiovascular (solo en el caso de estos tres programas).	Secretaria de P y P	Formatos de Embarazadas, carné de CyD y RCV
3. Ejecución del Programa de Promoción y Prevención	A- Asistir a la Actividad del Programa de Promoción y Prevención en la fecha indicada.	Usuario	
	B- Registrar en el Listado de Asistencia, todos los participantes a la Actividad del Programa de Promoción y Prevención.	Secretaria de P y P	Listado de Asistencia
	C- Recibir al usuario y realizar la actividad del Programa de Promoción y Prevención.	Jefe y/o Enfermera de P y P	
	D- Determinar si requiere alguna remisión o nuevas citas para tratamiento y registrar la información en la Historia Clínica.	Jefe y/o Enfermera de P y P	
	E- Diligenciar Formato Orden de Remisión (si se requiere) y entregar al usuario.	Jefe y/o Enfermera de P y P	Orden de Remisión
	F- Formular medicamentos a pacientes de los Programas de enfermedades crónicas (RCV).	Enfermera de P y P	Formulación Medicamentos. Historia Clínica
	G- Vacunar según programa ampliado de inmunizaciones (PAI).	Enfermera de P y P	Registros de Vacunación
	H- Elaborar estadísticas e informe sobre el cubrimiento y comportamiento del programa de promoción y prevención realizado. ▲	Jefe y/o Enfermera de P y P	


## 7.2 Políticas y Condiciones con Respecto a la Promoción y Prevención Odontológica

- Las fechas del programa se realizan en la temporada de vacaciones y en diferentes horarios dependiendo de las edades de los beneficiarios. Se programa para niños de 4 a 16 años de edad, beneficiarios de los cotizantes del servicio de salud.
- La inscripción al programa de promoción y prevención, la puede realizar el cotizante del servicio de salud, a nombre del beneficiario que tiene a su cargo, con su carné de afiliación al servicio de salud.

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <b>Universidad del Valle</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>	<b>Número:</b> MP-07-05-01	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 50 de 80	
<b>Fecha de Emisión:</b> Agosto de 2008	<b>Título:</b> <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- En caso que el usuario requiera de citas para tratamiento o remisión dentro del servicio odontológico, estas se asignaran para el periodo académico siguiente.

## 7.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

## 7.2.2 PROCEDIMIENTO


▲: Indica que se trata de una Actividad de Control.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Programación de Fechas y Difusión de Programas	A- Programar las fechas en las cuales se realizará el programa de promoción y prevención y entregar a Auxiliar de Oficina del Servicio Odontológico, junto con las actividades del programa.	Auxiliar de Oficina Servicio Odontológico	
	B- Recibir la información, diseñar la muestra del plegable, con la información del programa de promoción y prevención (fechas de atención por edades y contenido) y entregar al Jefe de Servicio Odontológico.	Auxiliar de Oficina Servicio Odontológico	
	C- Recibir el plegable, darle Vo.Bo., elaborar carta de solicitud de copias del plegable para el Coordinador Administrativo del Servicio de Salud, firmarla y entregar al Auxiliar de Oficina del Servicio Odontológico. ▲	Jefe de Servicio Odontológico	
	D- Recibir el plegable con la carta de solicitud de copias y entregar al Coordinador Administrativo del Servicio de Salud.	Auxiliar de Oficina Servicio Odontológico	
	E- Recibir el plegable con la carta de solicitud de copias, dar Vo.Bo., y gestionar su reproducción. ▲	Coordinador Administrativo Servicio de Salud	
	F- Entregar a Auxiliar de Oficina del Servicio odontológico, el plegable con sus copias.	Mensajero Servicio de Salud	
	G- Recibir, revisar y repartir los plegables en las diferentes Dependencias de la Universidad. ▲	Auxiliar de Oficina Servicio Odontológico	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 51 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
2. Inscripción	A- Dirigirse a Auxiliar de Oficina del Servicio odontológico y solicitar inscripción.	Usuario	
	B- Solicitar carné de afiliación del Servicio de Salud e inscribir al usuario.	Auxiliar de Oficina Servicio Odontológico	Horario Diario de Citas Odontológicas
3. Ejecución del Programa	A- Asistir al programa de promoción y prevención en la fecha indicada.	Usuario	
	B- Brindar charla sobre Salud Oral.	Odontólogo / Profesional. (Operatorista) / Aux. Salud (Higienista)	
	C- Recibir al usuario, diligenciar el Formato Registro Diario Higiene Oral y Formato Registro Diario de Consulta.	Auxiliar de Salud (Consultorio / Higienista)	
	D- Realizar revisión, determinar si requiere alguna remisión o nuevas citas para tratamiento, registrar la información en la Historia Clínica Odontológica y entregar al usuario.	Odontólogo / Profesional. (Operatorista) / Aux. Salud (Higienista)	
	E- Diligenciar Formato Orden de Remisión (si se requiere) y entregar al usuario.	Odontólogo / Profesional. (Operatorista) / Aux. Salud (Higienista)	
	F- Recibir la Historia Clínica Odontológica, dirigirse a Recepción del Servicio Odontológico y entregar para cotización de remisión o solicitud de citas.	Usuario	
	G- Entregar obsequio odontológico al usuario.	Auxiliar de Oficina Servicio Odontológico	
	H- Elaborar informe sobre el cubrimiento y comportamiento del programa de promoción y prevención realizado. ▲	Auxiliar de Oficina Servicio Odontológico	


## 7.3 Políticas y Condiciones con Respecto al Programa de Salud Mental Preventiva

- El Grupo de Trabajo del Servicio Psicológico está conformado por el Jefe de Servicio Psicológico y los Psicólogos.
- Los talleres se programan antes de comenzar el periodo académico, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de los psicólogos, por solicitud de alguna

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 52 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

dependencia de la universidad o como parte del programa de promoción y prevención.

## 7.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

## 7.3.2 PROCEDIMIENTO


▲: Indica que se trata de una Actividad de Control.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Programación y Difusión de talleres de Salud Mental Preventiva	A- Programar reunión con el Grupo de Trabajo del Servicio Psicológico.	Jefe de Servicio Psicológico	
	B- Estudiar y seleccionar los talleres que se ofrecerán a los usuarios.	Grupo de Trabajo del Servicio Psicológico	
	C- Realizar modelo del plegable y afiche, con la información de los talleres a ofrecer (horarios, lugar de realización y fechas de inscripción).	Jefe de Servicio Psicológico	
	D- Realizar y firmar carta de solicitud de plegables y afiches, con el modelo del plegable y afiche en medio magnético y entregar al Secretaria del Servicio Psicológico. ▲	Jefe de Servicio Psicológico	
	E- Remitir al Coordinador Administrativo del Servicio de Salud, la solicitud de plegables y afiches.	Secretaria del Servicio Psicológico	
	F- Recibir la solicitud de plegables y afiches, dar Vo.Bo., y gestionar su reproducción. ▲	Coordinador Administrativo Servicio de Salud	
	G- Entregar plegables y afiches al Secretaria del Servicio Psicológico.	Proveedor de Artes Graficas	
	H- Recibir y revisar los plegables y afiches requeridos. ▲	Secretaria del Servicio Psicológico	
	I- Entregar parte de los plegables y afiches, al Mensajero del Servicio de Salud.	Secretaria del Servicio Psicológico	
	J- Distribuir los plegables y afiches en las diferentes dependencias y espacios de la universidad.	Mensajero del Servicio de Salud	
	K- Publicar la información de los talleres ofrecidos, en el sitio Web de la Sección del Servicio Psicológico.	Secretaria del Servicio Psicológico	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 53 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
2. Inscripción al Taller	A- Dirigirse a Recepción del Servicio Psicológico y solicitar inscripción al taller escogido del Programa de Salud Mental Preventiva.	Usuario	
	B- Solicitar carné estudiantil o recibo de pago y tabulado o carné de afiliación del servicio de salud para los servidores públicos y beneficiarios. ▲	Secretaria del Servicio Psicológico	
	C- Diligenciar el Formato Inscripción a Talleres e inscribir al usuario.	Secretaria del Servicio Psicológico	Formato Inscripción a Talleres
3. Realización e Informe del Taller	A- Asistir al taller.	Usuario	
	B- Elaborar informe sobre el cubrimiento y comportamiento del Programa de Salud Mental Preventiva realizado. ▲	Secretaria del Servicio Psicológico	

## 8 CAPÍTULO IV - CONTROL DE EQUIPOS MÉDICOS


### 8.1 Políticas y Condiciones con Respecto al Mantenimiento y Calibración de Equipos

- La periodicidad definida para los mantenimientos preventivos de los Equipos Biomédicos del Servicio de Salud de la Universidad del Valle, es la siguiente:
  - a) Aspirador de Secreciones: Mantenimiento Anual
  - b) Autoclave Eléctrico a Vapor: Mantenimiento y Calibración Semestral
  - c) Bala de Oxígeno: Revisión Anual
  - d) Báscula: Mantenimiento y Calibración Anual
  - e) Desfibrilador Externo Automático (DEA): Mantenimiento Anual
  - f) Electrocardiógrafo: Mantenimiento y Calibración Semestral
  - g) Electrocauterio: Mantenimiento Anual
  - h) Fonendoscopio: Mantenimiento y Calibración Anual
  - i) Glucómetro: Mantenimiento y Calibración Anual
  - j) Lámpara Cuello de Cisne: Mantenimiento Anual
  - k) Linterna: Mantenimiento Anual
  - l) Manómetro: Mantenimiento Anual

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 54 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- m) Martillo de Reflejos: Mantenimiento Anual
  - n) Monitor de Signos Vitales: Mantenimiento y Calibración Semestral
  - o) Monitor de Tensión Arterial: Mantenimiento y Calibración Anual
  - p) Nebulizador: Mantenimiento Anual
  - q) Negatoscopio: Mantenimiento Anual
  - r) Oftalmoscopio: Mantenimiento Semestral
  - s) Otoscopio: Mantenimiento Semestral
  - t) Tensiómetro: Mantenimiento y Calibración Semestral
- La periodicidad definida para los mantenimientos preventivos de los Equipos de Laboratorio del Servicio de Salud de la Universidad del Valle, es la siguiente:
    - a) Agitador: Mantenimiento Trimestral
    - b) Byosistem: Mantenimiento y Calibración Semestral
    - c) Centrífuga: Mantenimiento Trimestral
    - d) Contador de Glóbulos: Mantenimiento Trimestral
    - e) Estufa: Mantenimiento Semestral
    - f) Fibrítimer Baño: Mantenimiento Trimestral
    - g) Horno Secador: Mantenimiento Trimestral
    - h) Incubador: Mantenimiento Trimestral
    - i) Microcentrífuga: Mantenimiento Trimestral
    - j) Microscopio: Mantenimiento Trimestral
    - k) Nevera: Mantenimiento Semestral
    - l) Ollas Autoclaves: Mantenimiento Trimestral
    - m) StatFax Baño: Mantenimiento Trimestral
    - n) Vortex: Mantenimiento Trimestral
  - La periodicidad definida para los mantenimientos preventivos de los Equipos de Odontología del Servicio de Salud de la Universidad del Valle, es la siguiente:
    - a) Amalgamador: Mantenimiento Semestral
    - b) Autoclave: Mantenimiento Semanal
    - c) Báscula: Mantenimiento y Calibración Semestral
    - d) Cavitron: Mantenimiento y Calibración Trimestral
    - e) Equipo de Rayos X: Mantenimiento y Calibración Bimensual
    - f) Horno para Esterilización: Mantenimiento y Calibración Semestral
    - g) Lámpara de Fotocurado: Mantenimiento Trimestral
    - h) Negatoscopio: Mantenimiento Semestral

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 55 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- i) Piezas de Alta y Baja Velocidad: Mantenimiento y Calibración Mensual
- j) Sillón Odontológico: Mantenimiento y Calibración Mensual

## 8.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

## 8.1.2 PROCEDIMIENTO


▲: Indica que se trata de una Actividad de Control.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Registro y Mantenimiento Preventivo	A- Abrir Hoja de Vida de Equipo Biomédico (incluidos los de Laboratorio y Odontología), cuando ingresa al inventario alguno de estos equipos.	Enfermera Jefe Bacterióloga Jefe Servicio Odontológico.	
	B- Programar el mantenimiento preventivo, y calibración si se requiere, según instrucciones del fabricante y/o el nivel de uso del equipo.	Enfermera Jefe Bacterióloga Jefe Servicio Odontológico.	
	C- Registrar en la Hoja de Vida de Equipo Biomédico, el mantenimiento programado.	Enfermera Jefe Bacterióloga Jefe Servicio Odontológico Aux. Odontología	
	D- Solicitar al Técnico de Equipos Biomédicos, el mantenimiento y calibración de los equipos, en las fechas programadas.	Enfermera Jefe Bacterióloga Jefe Servicio Odontológico.	
	E- Realizar revisión, mantenimiento y calibración de los equipos biomédicos.	Técnico de Equipos Biomédicos	
	F- Verificar el buen funcionamiento de los equipos biomédicos a los que se les ha realizado mantenimiento, y registrar las observaciones que considere necesarias, en la Hoja de Vida de Equipo biomédico. ▲	Enfermera Jefe Bacterióloga Aux. Odontología	
2. Registro y Mantenimiento Correctivo	A- Reportar a la Enfermera Jefe, la Bacterióloga o Jefe Servicio Odontológico (según la Sección a la que corresponde el equipo), el daño del equipo biomédico del cual es responsable.	Responsable Equipo Biomédico	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 56 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	B- Seguir las Actividades D a F de la Etapa 1. Registro y Mantenimiento Preventivo.		
	C- Hacer entrega del equipo biomédico reparado, al responsable.	Enfermera Jefe Bacterióloga Jefe Servicio Odontológico. Aux. Odontología	

## 9 CAPÍTULO V - ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

### 9.1 Políticas y Condiciones con Respecto a la Administración de Sugerencias, Quejas y Reclamos

- Se debe presentar una solución / respuesta a las sugerencias, quejas y reclamos, de una manera eficiente y eficaz, en el menor tiempo posible y a un costo razonable.
- Cuando las sugerencias, quejas y/o reclamos lleguen a otras dependencias de la Universidad del Valle, diferentes al Servicio de Salud (Ej.: Rectoría, Vicerrectoría de Bienestar, Sindicatos, etc.), éstas deben remitirlas al Área de Aseguramiento de Calidad, del Servicio de Salud, para que se siga el proceso definido en éste procedimiento.

#### 9.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

#### 9.1.2 PROCEDIMIENTO


▲: Indica que se trata de una Actividad de Control.

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL



# Copia No Controlada


 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 57 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Realización de Sugerencias, Quejas y Reclamos	A- Detectar una posible mejora o tener algún inconveniente durante el proceso de atención en el servicio de salud.	Usuario	
	B1- Redactar su sugerencia, queja o reclamo en el formato Sugerencias, Quejas y Reclamos, y depositarlo en el Buzón dispuesto para éste objetivo, en las instalaciones del Servicio de Salud.	Usuario	Sugerencias, Quejas y Reclamos
	B2- Redactar su sugerencia, queja o reclamo en una carta, dirigida preferiblemente, al Coord. Aseguramiento de Calidad, o en su defecto, al Director de Servicio de Salud o al Jefe de Servicios Asistenciales, y hacerla llegar a las instalaciones del Servicio de Salud.	Usuario	
	B3- Solicitar atención personal preferiblemente, al Coord. Aseguramiento de Calidad, o en su defecto, al Director de Servicio de Salud o al Jefe de Servicios Asistenciales.	Usuario	
2. Gestión de Sugerencias, Quejas y Reclamos	A1- Abrir diariamente el Buzón, extraer las Sugerencias, Quejas y Reclamos y priorizarlas según tipo, hora, urgencia, nivel de importancia, etc.	Coord. Aseguramiento de Calidad	Sugerencias, Quejas y Reclamos
	A2- Recibir las cartas con Sugerencias, Quejas y Reclamos y priorizarlas según tipo, hora, urgencia, nivel de importancia, etc.	Director Servicio de Salud	
	A3- Atender personalmente al Usuario, escuchando sus Sugerencias, Quejas y/o Reclamos.	Jefe Servicios Asistenciales	
	B- Registrar la información recibida, en el formato Atención a Sugerencias, Quejas y Reclamos.	Coord. Aseguramiento de Calidad	Atención a Sugerencias, Quejas y Reclamos
	C- Remitir al Coord. Aseguramiento de Calidad, si lo considera necesario.	Director Servicio de Salud	
	D- Llamar telefónicamente al usuario, para obtener claridad sobre sus Sugerencias, Quejas y/o Reclamos (si se recibió por escrito - Formato o Carta), e informarle la importancia que tiene su solicitud para el Servicio de Salud.	Coord. Aseguramiento de Calidad Director Servicio de Salud	Jefe Servicios Asistenciales

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 58 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	E- Proveer una solución inmediata (definitiva o temporal), o informarle al usuario que se dará inicio a la gestión de su sugerencia, queja y/o reclamo, y que tan pronto se tenga una respuesta, será comunicado de ello.		
	F- Gestionar las Sugerencias, Quejas y/o Reclamos que no se pueden solucionar definitivamente de manera inmediata.		
	G- Coordinar con las distintas dependencias, con la red de prestadores de servicios de salud, con comités (de Vigilancia, Ad-Hoc, etc.) y/o con la Junta Administrativa, actividades para proveer una solución definitiva.		
3. Respuesta a Sugerencias, Quejas y Reclamos	A- Coordinar actividades con los funcionarios del área y con las entidades de la red de prestadores, que presenten mayores sugerencias, quejas y reclamos, para establecer y diseñar planes de mejoramiento y transmitir al nivel directivo para su ejecución, con el propósito de evitar la recurrencia en las sugerencias, quejas y reclamos.	Coordinador Aseguramiento de Calidad Director Servicio de Salud Jefe Servicios Asistenciales	Atención a Sugerencias, Quejas y Reclamos
	B- Registrar en el formato Atención a Sugerencias, Quejas y Reclamos, que la solución está dada y su fecha. ▲		
	C- Informar al paciente, por escrito o telefónicamente (según la forma en que se recibió la sugerencia, queja o reclamo, y según solicitud del paciente), la solución a su sugerencia, queja o reclamo, así como las acciones de mejora implantadas para evitar su recurrencia.		
	D- Entregar trimestralmente el formato Atención a Sugerencias, Quejas y Reclamos, al Coord. Aseguramiento de Calidad.	Director de Servicio de Salud Jefe Servicios Asistenciales	Atención a Sugerencias, Quejas y Reclamos
	E- Realizar estadísticas trimestrales sobre la atención a sugerencias, quejas y reclamos, y presentarlas al Director del Servicio de Salud y al Comité de Vigilancia. ▲	Coord. Aseguramiento de Calidad	Presentación de Estadísticas
4. Encuesta de Satisfacción	A- Elaborar encuesta de satisfacción.	Coord. Aseguramiento de Calidad	Encuesta de Satisfacción

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 59 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	B- Aplicar anualmente la encuesta de satisfacción.	Coord. Aseguramiento de Calidad	Encuesta de Satisfacción
	C- Procesar la información obtenida en la encuesta de satisfacción.	Coord. Aseguramiento de Calidad	Encuesta de Satisfacción
	D- Presentar resultados de la encuesta de satisfacción, al Director del Servicio de Salud y al Comité de Vigilancia. ▲	Coord. Aseguramiento de Calidad	Presentación de Resultados

## 10 CAPÍTULO VI - ATENCIÓN MÉDICA

### 10.1 Políticas y Condiciones con Respecto a la Atención Médica


- Se atiende a los usuarios en Consulta Prioritaria y de Atención Programada, de Lunes a Viernes en los horarios de 7:00 am a 7:00 pm; los Sábados se atiende consulta prioritaria de 8:00 am a 1:00pm en el Servicio de Salud Sede Cábmulos; cuando la situación requiera atención inmediata en horas no hábiles del Servicio de Salud de la Universidad del Valle, el usuario podrá acudir a las entidades adscritas.
- Los Usuarios con urgencias vitales en lo posible deben acudir a las entidades adscritas, ya que el Servicio de Salud de la Universidad del Valle es un Centro de Atención Básica.
- Los Médicos Familiares, tienen programada 1 (una) hora diaria de atención en consulta prioritaria.
- Los documentos del usuario son el Carné del Servicio de Salud (vigente) y el Documento de Identidad.
- La clasificación del Triage consta de cuatro categorías:
  - a) Triage I: Es una emergencia y solicita atención inmediata por el Médico de turno.
  - b) Triage II: Es una urgencia y recibirá atención máximo en 15 minutos.
  - c) Triage III: Es prioritaria y recibirá atención en los siguientes 45 minutos.
  - d) Triage IV: Es no prioritaria y se orienta a citas para consulta programada.

Los criterios para clasificar el Triage lo determina la Enfermera Profesional.

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 60 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- Las autorizaciones de órdenes, formulas o procedimientos que requieran auditoria, y que sean prioritarias, se entregarán en un lapso de 30 minutos aproximadamente. Si no son prioritarias (lentes, algunos procedimientos, cirugías programadas, etc.), se entregarán en 48 horas. Si el Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica) requiere información, le solicitará al Usuario, presentarse a su oficina.
- Medicamentos que no se encuentren en el Vademécum del Servicio de Salud, serán revisados por el Comité Técnico Científico de Medicamentos; y los procedimientos que no estén estipulados en el MAPIPOS, serán revisados por el Comité de Auditoria. Cada comité se reúne semanalmente para estudiar los casos. Se solicita que el médico que ordenó el medicamento soporte esta solicitud en un documento que se le entregará en el área de autorizaciones; Diligenciado el documento, el usuario debe entregarlo en la oficina de auditoria.
- La formulación de medicamentos o procedimientos que solicite una autorización rápida, se marca con un punto rojo para ser auditada inmediatamente.
- La consulta médica en la atención prioritaria es realizada por el Médico de Turno, y de las Consultas Programadas el encargado es el Médico de Familia.
- La Consulta Domiciliaría se presta por incapacidad física del usuario para asistir al servicio de salud. Se determina según cada necesidad. La solicitud de la visita la pueden realizar a la Jefatura de Servicios Asistenciales o la Auditoria:
  - a) Los Usuarios o su representante.
  - b) Los médicos de Familia.
  - c) Para seguimiento del Usuario pos-hospitalización. El orden de las visitas lo establece el Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica) o el Jefe de Servicio Asistencial con el Medico de Familiar responsable de esta actividad.
- Las Consultas Domiciliarias para seguimiento pos-operatorio a los Usuarios son realizadas por la Enfermera Profesional.

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 61 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- Las atención de citas y formulación para los Usuarios pertenecientes al Programa de Riesgo Cardiovascular, se realizaran los días Lunes, Martes y Viernes en un horario de 8:00 am a 3:00 pm; al igual que para los Pacientes del Programa Sin Riesgo Cardiovascular, los mismos días en un horario de 8:00 am a 3:00 pm.
- El Procedimiento de la Atención Hospitalaria y Cirugía se puede observar en el procedimiento de Auditoria Medica.

## 10.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

## 10.1.2 PROCEDIMIENTO


▲ : Indica que se trata de una Actividad de Control.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Solicitud de Consulta Prioritaria	A- Solicitar personalmente una cita, en la Recepción de citas y presentar los documentos que lo acreditan como usuario.	Usuario	Carné del Servicio de Salud (vigente) Documento de Identidad
	B- Diligenciar el Programador, ingresar los datos del usuario a la Ficha del Control de Consulta y entregarla al usuario.	Monitor de Recepción	Programador Ficha de Control de Consulta
	C- Entregar la ficha de Control de Consulta al archivo de Historias Clínicas.	Usuario	Ficha de Control de Consulta
	D- Buscar en el archivo la Historia Clínica y entregarla a la enfermera profesional.	Monitor de Archivo	Historia Clínica
	E- Atender al Usuario para realizar el Triage.	Enfermera	
	F- Diligenciar el formato del Triage y anexarlo a la Historia Clínica.	Enfermera	Historia Clínica Triage
	G1- Asignar cita y ubicar al paciente según la prioridad I, II, III o IV del Triage.	Enfermera	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 62 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	G2- Informar al Usuario que debe pedir cita programada, si la prioridad del Triage es IV (seguir la Etapa 5. Atención Médica Ambulatoria).	Enfermera	
	H1- Entregar Historia Clínica al Médico de turno.	Enfermera	Historia Clínica
	H2- Recoger Historia Clínica y guardarla en el Archivo de Historias Clínicas.	Monitor de Archivo	Historia Clínica
2. Atención de Consulta Prioritaria	A1- Ingresar inmediatamente a la cita con el Médico de turno, si es clasificado como Triage I.	Usuario	
	A2- Aguardar en la sala de procedimientos menores o en la sala de espera la hora asignada para ingresar a la consulta, si es clasificado como Triage II o III, respectivamente.	Usuario	
	B- Atender al Usuario, realizar el diagnóstico y diligenciar la orden médica, fórmula médica, la incapacidad (si es necesario) y el Registro Diario de Consulta con los datos del Usuario.	Médico de Turno	Historia Clínica Orden Médica Fórmula Médica Constancia de Incapacidad Registro Diario de Consulta
	C- Entregar la Historia Clínica del Usuario al Monitor de Archivo de Historias Clínicas.	Médico de Turno	Historia Clínica
	D- Guardar la historia clínica del Usuario en el Archivo de Historias Clínicas.	Médico de Turno	Historia Clínica
	E- Tomar una ficha de turno para solicitar autorizaciones de fórmulas, órdenes o procedimientos y esperar para ser atendido por la Auxiliar Administrativa de Autorizaciones.	Usuario	
	F1- Autorizar las Fórmulas Médicas que no necesitan auditorías, diligenciar y entregar al Usuario el Formato de Orden de Servicio.	Auxiliar Administrativa de Autorizaciones	Fórmula Médica Orden de Servicio
	F2- Realizar el Procedimiento 3. Auditoría Médica, del Manual de Procedimientos Gestión de Programas y Servicios de Salud Integral, para la solicitud de procedimientos y fórmulas Médicas que necesitan ser autorizadas en Auditoría Médica.		

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <b>Universidad del Valle</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>	<b>Número:</b> MP-07-05-01	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 63 de 80	
<b>Fecha de Emisión:</b> Agosto de 2008	<b>Título:</b> <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
3. Atención Domiciliaria	A- Solicitar atención en su domicilio vía telefónica o personal en la oficina de Auditoria Médica o en la Jefatura de Servicios Asistenciales.	Usuario ó Medico Familiar	
	B- Solicitar la Historia Clínica del Usuario al Archivo de Historia Clínica, para el diagnostico.	Auditor Médico ó Jefe de Servicio Asistencial	Historia Clínica
	C- Clasificar al Usuario según su estado de salud, y asignar la cita para realizar la visita del Médico de Familia.	Auditor Médico ó Jefe de Servicio Asistencial	
	D- Visitar al Usuario al domicilio en cumplimiento de la cita acordada o, cuando se esté realizando un seguimiento post-operatorio o control al Usuario.	Medico Familiar	
	E- Realizar las Actividades B a F, de la Etapa 2. Atención de Consulta Prioritaria, del presente procedimiento.		
	F- Solicitar autorizaciones de formulas, órdenes o procedimientos, según el Procedimiento 3. Auditoria Médica, del Capítulo VI. Atención Médica, del Manual del Manual de Procedimientos Gestión de Programas y Servicios de Salud Integral.		
4. Atención Medica Programada	A- Solicitar cita médica vía telefónica o personal en la Recepción de citas, informar los datos solicitados o presentar los documentos del usuario, respectivamente.	Usuario o su Representante	Carné del Servicio de Salud (vigente) Documento de Identidad
	B- Realizar las Actividades B a D de la Etapa 1. Solicitud de Consulta Prioritaria, del presente Procedimiento.		
	C. Esperar la llamada del Médico de Familia, para ser atendido.	Usuario	
	D- Realizar las Actividades B a E de la Etapa 2. Atención de Consulta Prioritaria, del presente procedimiento.		
5. Registro Diario de Consulta Medica	A- Entregar el Registro Diario de Consulta (diligenciado en la Actividad B de la Etapa 2. Atención de Consulta Prioritaria), al Monitor de Archivo, al terminar el turno de trabajo.	Medico Familiar Medico de Turno	Registro Diario de Consulta
	B- Entregar el Registro Diario de Consulta al Monitor de Promoción y Prevención.	Monitor de Archivo	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <b>Universidad del Valle</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>	<b>Número:</b> MP-07-05-01	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 64 de 80	
<b>Fecha de Emisión:</b> Agosto de 2008	<b>Título:</b> <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		


ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	C- Entregar el Registro Diario de Consulta a la Oficina de Estadística Asistencial.	Monitor de Promoción y Prevención	
	D1- Diligenciar el Manual del Control Diario (Programador) de Citas realizadas por los Médicos de Familia y los Médicos de Turno.	Jefe de Servicios Asistenciales	Programador
	D2- Realizar la Etapa 1. Estadísticas de Servicio, del Procedimiento 3. Análisis de la Información Estadística Asistencial del Manual de Procedimientos Gestión de Programas y Servicios de Salud Integral.		
6. Formulación de Usuarios Crónicos	A- Ingresar al Listado de Control del Programa de Riesgo Cardiovascular o del Programa de Pacientes Sin Riesgo Cardiovascular (Pacientes con enfermedades como tiroides, osteoporosis, cáncer, VIH, entre otros).	Enfermera de Promoción y Prevención	Listado de Control del Programa de Riesgo Cardiovascular Listado de Control del Programa Sin Riesgos Cardiovasculares
	B- Programar las fechas y las horas de las citas durante el año del Programador de Riesgo Cardiovascular.	Enfermera de Promoción y Prevención	
	C1- Asistir a la cita en el día y la hora acordada en el Control de Citas, con la enfermera de promoción y prevención o con su Médico de Familia de control para reclamar las autorizaciones de las Formulas Medicas, si pertenece al Programa de Riesgo Cardiovascular.	Usuario	Control de Citas
	C2- Solicitar la Historia Clínica a Archivo, si pertenece al Programa Sin Riesgo cardiovascular.	Usuario	Historia Clínica
	D- Realizar la actividad D de la Etapa 5. Atención Medica Ambulatoria, del presente procedimiento.	Usuario	
	E- Ingresar a la Enfermería una vez sea llamado.	Usuario	
	F- Autorizar Órdenes Médicas y entregarla al Usuario.	Enfermera	Ordenes Medicas

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL



# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 65 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
7. Seguimiento Post-Hospitalización.	A- Realizar y entregar el resumen del proceso de hospitalización al Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica).	Clínica de la hospitalización	
	B- Verificar el seguimiento del Usuario y entregar el resumen de la hospitalización al Medico Familiar.	Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica)	
	C- Estudiar las ayudas a brindar para el proceso de recuperación del Usuario.	Medico Familiar	
	D- Organizar las visitas de seguimiento al usuario, si el caso lo requiere.	Medico Familiar	


## 10.2 Políticas y Condiciones con Respecto a la Auditoria Médica

- Los criterios para que las Ordenes Médicas pasen para autorización en Auditoria Médica son:
  - a) Todos los Procedimientos (diagnósticos, quirúrgicos, etc.).
  - b) Los medicamentos que no avalúe el Vademécum de Medicamentos del Servicio de Salud de la Universidad del Valle.
  - c) Formulas que contengan más de cuatro (4) medicamentos.
  - d) Fórmulas que contengan medicamentos dermatológicos.
  - e) Fórmulas que contengan medicamentos de control.
  - f) Formulas que soliciten una cantidad poco usual de un medicamento.
  - g) Hospitalizaciones.
  - h) Autorización para lentes.
  - i) Incapacidad de Médicos Adscritos.
  - j) Atención de Usuarios que se encuentren fuera de la ciudad.
  - k) Autorización de atención de Usuarios de Médicos o Entidades no adscritos al Servicio de Salud de la Universidad del Valle.
  - l) Solicitud de ambulancia.
  - m) Las ordenes que no requieran auditoria, son autorizadas por la Auxiliar Administrativa de la Oficina de Autorizaciones.
  
- La verificación que realiza la Auditoria Médica a las Ordenes Médicas, consiste en identificar:

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 66 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

- a) Fórmulas: Que los medicamentos tengan cobertura en el Vademécum del Servicio de Salud, de lo contrario deben ser revisados por el Comité Técnico Científico de Medicamentos (si no se trata de urgencia).
  - b) Procedimientos: Que estén estipulados en el MAPIPOS, bajo los conceptos de racionalidad técnico científica o en el Tarifario ISS y que se realicen en la ciudad, de lo contrario deben ser revisados por el Comité de Procedimientos. Cada comité se reúne semanalmente para estudiar los casos.
  - c) Usuario que se encuentra fuera de la ciudad: Que el Usuario presente su condición activa en el Sistema y que sea Cotizante o Beneficiario.
  - d) Hospitalización: Se estudian el diagnóstico, el procedimiento durante la hospitalización, la pertinencia al diagnóstico y la identificación de Pacientes de alto costo.
  - e) Incapacidad: Se Verifican la concordancia entre el diagnóstico y los días de incapacidad, Probables causa de incapacidad que no sean cubierta por el Servicio de Salud de la Universidad del Valle.
  - f) Atención de Médicos y Entidades no adscritas al Servicio de Salud de la Universidad del Valle: Se estudian las
  - g) posibles opciones y se llega a un acuerdo por la atención del Usuario de la Universidad del Valle.
- El tiempo de entrega de las Ordenes Médicas que requieran autorización de Auditoría Médica, es el siguiente, según se clasifiquen como:
    - a) Prioritaria de Urgencia: Se entregan inmediatamente y deben ser marcadas por la Auxiliar Administrativa (con un punto rojo).
    - b) Prioritarias de carácter no urgente: Se entregan en un lapso de 30 minutos aproximadamente.
    - c) Si no son prioritarias (lentes, algunos procedimientos, cirugías programadas, etc.): se entregan en 48 horas.
    - d) Si el Auditor Médico requiere información, le solicitará al Usuario, presentarse a su oficina o solicitar información del procedimiento al Médico tratante.
  - El lugar para realizar los procedimientos médicos es elegido por el usuario o el médico quien realizó la consulta, teniendo en cuenta que sea una institución adscrita al Servicio de Salud de la Universidad del Valle.

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <b>Universidad del Valle</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>	<b>Número:</b> MP-07-05-01	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 67 de 80	
<b>Fecha de Emisión:</b> Agosto de 2008	<b>Título:</b> <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

## 10.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

## 10.2.2 PROCEDIMIENTO


▲ : Indica que se trata de una Actividad de Control.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Solicitud de Autorización de Órdenes Médicas	A- Entregar al Monitor de Archivo, la Orden Médica que deba ser autorizada en Auditoría Médica y solicitar la búsqueda de la Historia Clínica del Usuario.	Auxiliar Administrativa de Autorizaciones	Orden Medica
	B- Buscar la Historia Clínica solicitada y anexar la Orden Médica.	Monitor de Archivo	Historia Clínica Orden Médica
	C- Entregar al Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoría Médica) la Historia Clínica del Usuario.	Monitor de Archivo	Historia Clínica
2. Auditoría de la Orden Médica	A- Verificar la Orden Médica. ▲	Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoría Médica)	Historia Clínica Orden Médica
	B1- Firmar (autorizar) y entregar la Orden Médica, al Auxiliar Administrativa de Autorizaciones, de acuerdo a los tiempos de entrega establecidos (continuar con la actividad C1). ▲	Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoría Médica)	Historia Clínica Orden Médica
	B2- Entregar al Usuario el Formato Medicamentos Fuera del Vademécum, cuando ésta requiere ser revisada por el Comité Técnico Científico de Medicamentos, ó solicitar información y/o la Historia Clínica al Usuario o al Médico Tratante para el Comité de Auditoría.	Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoría Médica), Auxiliar Administrativa de Autorizaciones	Medicamentos Fuera del Vademécum Historia Clínica
	C1- Diligenciar y entregar al Usuario el Formato de Orden de Servicio (continuar con la actividad K).	Auxiliar Administrativa de Autorizaciones	Orden de Servicio
	C2- Entregar al Médico Tratante el Formato de Medicamentos Fuera del Vademécum.	Usuario	Medicamentos Fuera del Vademécum
	D- Diligenciar y devolver al Usuario el Formato Medicamentos Fuera del Vademécum.	Médico Tratante	Medicamentos Fuera del Vademécum

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <b>Universidad del Valle</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>	<b>Número:</b> MP-07-05-01	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 68 de 80	
<b>Fecha de Emisión:</b> Agosto de 2008	<b>Título:</b> <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	E- Entregar al Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica) el Formato Medicamentos Fuera del Vademécum diligenciado.	Usuario	Medicamentos Fuera del Vademécum
	F- Diligenciar el Formato de Solicitud de Autorización Especial de Servicio.	Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica)	Solicitud de Autorización Especial de Servicio
	G- Pasar para estudio de los respectivos Comités, los Formatos y/o documentos anexos solicitados al Usuario o el Medico Tratante y la Historia Clínica del Usuario.	Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica)	Historia Clínica
	H- Estudiar la Orden Médica y su Justificación para autorizarla si se considera posible su cobertura.▲	Comité Técnico Científico de Medicamentos ó Comité de Auditoria	Medicamentos Fuera del Vademécum Historia Clínica
	I- Elaborar el Acta de Reunión del Comité.	Comité Técnico Científico de Medicamentos ó Comité de Auditoria	Acta de Reunión
	J- Comunicar al Usuario la decisión tomada y aclarar dudas por el Comité sobre la Orden Médica	Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica)	
	K- Entregar al Monitor de Archivo la Historia Clínica.	Coordinador de Aseguramiento de la Calidad (Encargado de la Auditoria Medica)	Historia Clínica
	L- Archivar la Historia clínica.	Monitor de Archivo	Historia Clínica

## 11 CAPÍTULO VII - ATENCIÓN ODONTOLÓGICA


### 11.1 Políticas y Condiciones con Respecto a la Atención Odontológica

- Los servidores públicos y beneficiarios del servicio de salud no deben cancelar el valor de las citas odontológicas o tratamientos, a excepción de los estudiantes los cuales deben cancelar el valor de las citas y tratamientos.
- Si el usuario asiste por primera vez, se le asigna cita de revisión. Los usuarios que requieran atención inmediata, se le atenderá prioritariamente y si es

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 69 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

estudiante este procederá a cancelar el valor de su cita odontológica, antes de ser atendido.

- En caso que el usuario asista por primera vez, se abrirá su debida Historia Clínica Odontológica.
- Los tipos de remisiones que se pueden realizar son: Cirujano maxilofacial, Endodoncias complejas y Ortodoncia, las cuales realiza el usuario por cuenta propia. La Toma de muestras de Laboratorio Clínico, Periodoncia y Odontopediatría se realizan en el Servicio Odontológico de la Universidad, pero deben ser canceladas por el usuario.
- El especialista de Periodoncia y Odontopediatría, asiste una vez por semana al Servicio Odontológico de la universidad para prestar sus servicios.
- Las recomendaciones que se entregan al usuario, corresponden a cuidados posteriores que se debe de tener en caso de haber recibido algún tratamiento.

## 11.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

## 11.1.2 PROCEDIMIENTO


▲: Indica que se trata de una Actividad de Control.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Solicitud de Citas	A- Solicitar cita por primera vez, tratamiento, atención prioritaria, de urgencias o con especialistas, en la Recepción del Servicio Odontológico.	Usuario	
	B1- Solicitar y revisar carné estudiantil o recibo de pago y tabulado, a los Estudiantes. ▲	Auxiliar de Oficina Servicio Odontológico	
	B2- Solicitar y revisar carné de afiliación al Servicio de Salud, a Servidores Públicos y beneficiarios. ▲	Auxiliar de Oficina Servicio Odontológico	
2. Asignación y Cotización de Citas	A- Buscar en la Historia Clínica si existe un tratamiento pendiente o nuevo. ▲	Auxiliar de Oficina Servicio Odontológico	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <b>Universidad del Valle</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>	<b>Número:</b> MP-07-05-01	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 70 de 80	
<b>Fecha de Emisión:</b> Agosto de 2008	<b>Título:</b> <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	B- Diligenciar Formato Horario Diario de Citas Odontológicas y el Formato Hoja de Citas, para asignar la cita, teniendo en cuenta si la consulta es por primer vez, tratamiento, atención prioritaria, de urgencias o con especialistas.	Auxiliar de Oficina Servicio Odontológico	Horario Diario de Citas Odontológicas Hoja de Citas
	C- Diligenciar el recibo de pago con el valor de la revisión, valor o cuota del tratamiento y entregar al Usuario (Estudiante).	Auxiliar de Oficina Servicio Odontológico	
	D- Recibir el recibo de pago, dirigirse a Recaudo y Pagaduría para realizar el pago.	Usuario (Estudiante)	Recibo de Pago
	E- Revisar el Horario Diario de Citas, llenar desde el día anterior el Registro Diario de Consulta para cada Operador, con los datos de los Usuarios citados previamente, y buscar sus Historias Clínicas Odontológicas.	Auxiliar de Oficina Servicio Odontológico	
	F1- Presentar en la Recepción del Servicio Odontológico, el carné de afiliación del servicio de salud, el día de la cita.	Usuario (Servidor Público y Beneficiario)	
	F2- Presentar en la Recepción del Servicio Odontológico, el recibo de pago cancelado y, carné estudiantil o tabulado, el día de la cita.	Usuario (Estudiante)	
	G- Abrir la Historia Clínica Odontológica, en la primera cita del usuario, ya sea de revisión o de urgencia y registrar en ella el recibo de pago (si el usuario es Estudiante). ▲	Auxiliar de Oficina Servicio Odontológico	
	H- Revisar la Historia Clínica (si es cita de tratamiento), verificar el estado o saldo de cuenta (si el usuario es Estudiante) y asignar las citas de acuerdo al diagnóstico. ▲	Auxiliar de Oficina Servicio Odontológico	
	I- Esperar en la recepción a ser llamado.	Usuario	
	J- Llamar por altavoz al usuario, e indicarle el consultorio donde será atendido.	Auxiliar de Oficina Servicio Odontológico	
3. Atención Odontológica	A- Recibir al usuario y realizar revisión o trabajo oral.	Odontólogo / Profes. (Operatorista) / Aux. Salud (Higienista)	
	B- Determinar si el usuario requiere alguna remisión o nuevas citas para tratamiento, registrar la información en la Historia Clínica Odontológica y entregar al usuario.	Odontólogo / Profes. (Operatorista) / Aux. Salud (Higienista)	
	C1- Diligenciar el Registro Diario de Consulta.	Auxiliar Odontología	Registro Diario de Consulta

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <b>Universidad del Valle</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>	<b>Número:</b> MP-07-05-01	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 71 de 80	
<b>Fecha de Emisión:</b> Agosto de 2008	<b>Título:</b> <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	C2- Diligenciar el Registro Diario Higiene Oral.	Aux. Salud (Higienista)	Registro Diario Higiene Oral
	D- Diligenciar Orden Médica (si es necesario remitir) y entregar al usuario.	Odontólogo	Orden Médica
	E- Entregar recomendaciones al usuario, verbalmente o por escrito.	Odontólogo	
	F- Entregar la Historia Clínica Odontológica en la recepción del Servicio Odontológico, con la remisión (para cotización, si se requiere) y solicitar citas.	Usuario	
4. Atención Odontológica Especializada y Muestras de Laboratorio Clínico	A- Recibir al usuario y realizar el trabajo oral especializado, incluyendo toma de muestras para Laboratorio Clínico.	Especialista de Odontopediatria o Periodoncia	
	B- Diligenciar el Registro Diario de Consulta.		Registro Diario de Consulta
	C- Registrar la información en la Historia Clínica Odontológica y entregarla al usuario, informándole si es necesario solicitar otra cita.		
	D- Entregar recomendaciones al usuario, verbalmente o por escrito.		
	E- Enviar la muestra de la biopsia a las Entidades Adscritas al Servicio de Salud de la Universidad.		
	F- Recibir, analizar la muestra de la biopsia y enviar resultados al especialista del Servicio Odontológico.		Entidad Adscrita al Serv. Salud Universitaria.
	G- Recibir los resultados de la muestra enviada, registrarlo en la Historia Clínica Odontológica e informar al usuario sobre los resultados obtenidos.	Especialista de Odontopediatria o Periodoncia	


## 11.2 Políticas y Condiciones con Respecto a la Auditoria Odontológica

- Se debe presentar una solución / respuesta a las sugerencias, quejas y reclamos, de una manera eficiente y eficaz en el menor tiempo posible.

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 <p>Universidad del Valle</p>	<p><b>Manual de Procedimientos</b></p>	<p>Número: MP-07-05-01</p>	<p>Versión: 1.0</p>
		<p>Página: 72 de 80</p>	
<p>Fecha de Emisión: Agosto de 2008</p>	<p>Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b></p>		

## 11.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

## 11.2.2 PROCEDIMIENTO

▲ : Indica que se trata de una Actividad de Control.


ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Auditoria de Solicitud de materiales	A- Verificar los materiales que hacen falta para ofrecer el servicio odontológico.	Almacenista	
	B- Diligenciar y entregar el Listado de Materiales al Jefe de Odontología para ser autorizado el pedido	Almacenista	
	C- Revisar y verificar las ordenes de materiales solicitado. ▲	Jefe de Sección	
	D- Comparar las órdenes de materiales con el Listado Mensual de Pedido.	Jefe de Sección	
	E- Aprobar la solicitud de materiales y entregar Listado de Materiales al Almacenista	Jefe de Sección	
2. Auditoria de Almacén	A. Entregar la lista de materiales que se requiere para cada semana solicitado por el Servicio Odontológico	Auxiliar de Odontología y Operadores	
	B. Verificar la necesidad para cada uno de los consultorios	Auxiliar de Odontología y Operadores	
	C. Autorizar al Almacén la entrega de materiales a los consultorios	Jefe de Sección	
	D. Entregar a cada consultorio los materiales necesarios semanalmente	Almacenista	
	E. Controlar y vigilar el uso de los insumos de materiales que requieran en el servicio Odontológico. ▲	Jefe de Sección	
	F. Entregar informe del uso de los materiales utilizados en los consultorios	Odontólogos	
3. Auditoria para tratamientos con profesionales Especialista	A. Seleccionar profesional adscrito para tratarle al paciente un tratamiento especializado reconocido por la reglamentación	Jefe de Sección	
	B. Realizar valoración y remisión al paciente que requiera tratamiento con Profesional Especialista	Odontólogos	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL



# Copia No Controlada


 <b>Universidad del Valle</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>	<b>Número:</b> MP-07-05-01	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 73 de 80	
<b>Fecha de Emisión:</b> Agosto de 2008	<b>Título:</b> <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	C. Diligenciar el formato de Referencia y Contrareferencia	Jefe de Odontología	Formato de Referencia y Contrareferencia
	D. Remitir al Paciente con el Profesional Especialista	Jefe de Odontología	
	E. Realizar el procedimiento y diligenciamiento del formato de Referencia y Contrareferencia	Odontólogos	
	F. Informar al Jefe de Odontología la evolución del Paciente y registrarlo en la Historia Clínica	Odontólogos	Historia Clínica, Formato de Referencia y Contrareferencia
	G. Verificar que el Paciente se haya realizado el procedimiento odontológico entregando el soporte con dos (2) fotocopias ▲	Jefe de Sección y Odontólogos	Fotocopia del Soporte del Tratamiento
	H. Verificar y autorizar el pago al Profesional Especialista	Jefe de Sección	Cuenta de Cobro del Profesional Especialista
4. Auditoria para la entrega de los Medicamentos	A. Entregar al Paciente la formula del medicamento recomendado por el Profesional Odontológico	Odontólogos	Formato de Formulación
	B. Hacer estampar y firmar la formula con sello seco en el Área de Recepción ▲	Paciente	Formato de Formulación
5. Atención de Sugerencia, Quejas y Reclamos	A. Abrir el Buzón de Sugerencia semanalmente, extraer las sugerencias, quejas y reclamos y priorizarlas según la urgencia y el nivel de importancia	Jefe de Sección	
	B. Acordar una solución inmediata (definitiva o temporal), con el personal al cual le remitieron la queja	Jefe de Sección	
	C. Dar respuesta a la queja al paciente dependiendo de la magnitud del evento	Jefe de Sección	
	C1. Realizar carta de respuesta cuando la queja es muy general	Jefe de Sección	
	C2. Realizar una cita personal cuando la queja requiera de una solución de manera inmediata e implementar acciones de mejora para evitar su ocurrencia	Jefe de Sección	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 74 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	D. Verificar las solución de la queja a los usuarios ofreciendo orientación en los procesos que se tramitan en el Servicio Odontológico ▲	Jefe de Sección	
	E. Registrar en el formato Atención a Sugerencias, quejas y reclamos, que la solución está dada y su fecha	Jefe de Sección	

## 12 CAPÍTULO VIII - ATENCIÓN SICOLÓGICA


### 12.1 Políticas y Condiciones con Respecto a la Atención Sicológica

- El usuario puede dirigirse al Servicio Psicológico por iniciativa propia o por remisión del Servicio Medico para solicitar asesoría.
- En caso que el usuario requiera una cita inmediata, el Secretaria le asignara una cita prioritaria con el psicólogo quien se encuentre disponible.
- En caso de Usuarios que asisten por primera vez y no cuentan con su historia clínica, se abrirá su debida historia para consignar la información.
- Las remisiones que puede realizar el psicólogo corresponden a: Medico siquiatra para evaluación y tratamiento, Especialistas para evaluaciones neuropsicológicas y se realizan en la escuela de psicología de la universidad o en las entidades adscritas al Servicio de Salud. La Hoja de Referencia de Usuarios, se usa para conocer la información del lo realizado por el especialista al Usuario, esta hoja la debe de mantener el Usuario cuando se dirige al especialista y cuando se dirige de nuevo al psicólogo de la universidad para que este tenga la información y análisis del especialista.
- La orden de cobro la entrega el Usuario en el lugar de atención del especialista, para que este lo utilice como cobro de los servicios prestados a la universidad.

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 75 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

## 12.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

## 12.1.2 PROCEDIMIENTO


▲ : Indica que se trata de una Actividad de Control.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Solicitud y Asignación de citas Sicológicas	A- Solicitar cita en la Secretaría del Servicio Psicológico.	Usuario	
	B- Solicitar carné estudiantil o recibo de pago y tabulado, para los estudiantes o carné de afiliación del Servicio de Salud para los servidores públicos y beneficiarios.	Secretaria del Servicio Psicológico	Carné Estudiantil ó Recibo de Pago y Tabulado
	C- Preguntar al Usuario el nombre del psicólogo por quien desea ser atendido o con quien sigue el proceso de terapias.	Secretaria del Servicio Psicológico	
	D- Verificar, en el Horario Diario de Citas Sicológicas la disponibilidad de tiempo del Psicólogo del proceso de terapias o Psicólogo de Turno en caso de asistir por primera vez.	Secretaria del Servicio Psicológico	Formato Horario Diario de Citas Sicológicas
	E- Asignar cita con el psicólogo, diligenciar Formato Horario Diario de Citas Sicológicas, Formato Recordatorio de Citas y entregar este último al Usuario	Secretaria del Servicio Psicológico	Formato Recordatorio de Citas
	F- Solicitar al Monitor Encargado de Archivo, las Historias Clínicas de los Usuarios en proceso de terapias del semestre académico y archivarlas temporalmente en su consultorio.	Psicólogo	
2. Atención Sicológica	A- Asistir a la cita sicológica.	Usuario	
	B- Recibir al Usuario, diligenciar el Formato Registro Diario de Actividades.	Psicólogo	Formato Registro Diario de Actividades
	C- Evaluar la situación del Usuario, consignar la información pertinente en la Historia Clínica y determinar si requiere alguna remisión al especialista.	Psicólogo	Historia Clínica

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 76 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
3. Remisiones	A- Diligenciar Formato Orden Medica junto con Formato Hoja de Referencia de Usuarios.	Psicólogo	Formato Orden Medica y Formato Hoja de Referencia de Usuarios
	B- Dirigirse al Jefe de Sección con la Hoja de Referencia de Usuarios y Orden Medica, para su aprobación.	Psicólogo	
	C- Recibir Orden Medica, Hoja de Referencia de Usuarios, firmar, colocar sello y entregar al psicólogo. ▲	Jefe de Sección	
	D- Recibir los documentos y entregar al Usuario.	Psicólogo	
	E- Acudir al archivo de historias del Servicio Medico y solicitar la Historia Medica del Usuario.	Psicólogo	
	F- Documentar en la Historia Medica, la información referente al tipo de remisión.	Psicólogo	
4. Autorización	A- Dirigirse a autorizaciones del Servicio de Salud con la Hoja de Referencia de Usuarios, Orden Medica y solicitar autorización.	Usuario	
	B- Solicitar al Usuario Orden Medica para autorizar la remisión.	Autorizaciones	Orden de Cobro
	C- Elaborar orden de cobro, firmar, poner sello y entregar al Usuario. ▲	Autorizaciones	
	D- Recibir la orden de cobro y dirigirse al especialista para solicitar cita.	Usuario	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 77 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

## 13 CAPÍTULO IX - SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO

### 13.1 Políticas y Condiciones con Respecto a la Atención en el Laboratorio Clínico

- Las Listas de Remisión contienen:
  - a) Número de Historia Clínica del usuario
  - b) Nombre completo del usuario
  - c) Nombre abreviado de los exámenes realizados

#### 13.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

(No aplica)

#### 13.1.2 PROCEDIMIENTO


▲: Indica que se trata de una Actividad de Control.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Recepción de Usuarios	A- Solicitar información a la Secretaria Salud - Laboratorio Clínico, sobre los pasos a seguir, los documentos a presentar y las recomendaciones previas a la toma de la muestra.	Usuario	
	B- Informar al usuario, en caso que le hayan ordenado un examen que no se procese en el Laboratorio Clínico de la Universidad del Valle, cual es el lugar al que debe dirigirse para autorizarlo, y que debe presentar una fotocopia de la Orden Médica, si tiene otros exámenes.	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	Orden Médica
	C- Informar al usuario que debe escribir en la Orden Médica, todos sus datos (edad, estamento, teléfono, número de Historia Clínica, confirmar nombre).	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	Orden Médica
	D- Tomar una ficha, según se presente en el Laboratorio Clínico. ▲	Usuario	
	E- Llamar en orden ascendente, por el número de ficha tomada por el usuario.	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	
	F- Solicitar Orden Médica y el carné que lo acredita como usuario del servicio de salud de la Universidad del Valle.	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	Orden Médica

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 78 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
	G- Revisar que el carné se encuentre vigente y que los exámenes ordenados, se realicen en el Laboratorio Clínico. ▲	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	
	H- Verificar que el usuario haya escrito en la Orden Médica, los datos solicitados en la Actividad C., y escribir la fecha y el número ascendente que le correspondió al usuario. ▲	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	Orden Médica
	I- Transcribir a otra Orden Médica, los exámenes que se realizan con muestra de sangre.	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	Orden Médica
	J- Entregar al usuario la(s) Orden(es) Médica(s), el carné, y número de ficha, e indicarle a que sitio debe dirigirse para que le tomen las muestras.	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	Orden Médica
	K- Indicar al usuario la fecha y lugar donde debe reclamar los resultados, si requiere llevarlos a un médico especialista adscrito al Servicio de Salud de la Universidad del Valle.	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	Orden Médica
2. Toma de Muestras	A- Preparar los instrumentos y materiales necesarios para tomar las muestras (separar por tipo de muestra).	Auxiliar Salud - Laboratorio Clínico	
	B- Marcar los recipientes donde se deposita la muestra a tomar (nombre y número ascendente que le correspondió al usuario en la ficha). ▲	Auxiliar Salud - Laboratorio Clínico	
	C- Realizar asepsia del lugar donde se toma la muestra.	Auxiliar Salud - Laboratorio Clínico	
	D- Tomar la muestra según el tipo de examen solicitado.	Auxiliar Salud - Laboratorio Clínico	
	E- Centrifugar las muestras de sangre que requieren análisis químicos.	Auxiliar Salud - Laboratorio Clínico	
	F- Revisar las muestras con sus respectivas órdenes y llevarlas organizadas a las áreas de trabajo internas del Laboratorio.	Auxiliar Salud - Laboratorio Clínico	
	G- Radicar las muestras en los cuadernos correspondientes a cada tipo de examen clínico.	Bacterióloga - Auxiliar Salud - Laboratorio Clínico	
	H- Procesar las muestras según el tipo de examen.	Bacterióloga - Auxiliar Salud - Laboratorio Clínico	

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada


 <p>Universidad del Valle</p>	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 79 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
3. Transcripción y Entrega de Resultados	A- Buscar las Ordenes Médicas y Cuadernos de Exámenes de muestras procesadas en el día, y las que hayan quedado pendientes del día anterior.	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	Ordenes Médicas Cuadernos de Exámenes
	B- Alistar equipos y papelería para la transcripción de los resultados de los exámenes del laboratorio.	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	Plantilla de Resultados de Exámenes (Sistema)
	C- Transcribir el número de ficha del usuario, el número de Historia Clínica, el nombre del usuario, la fecha, el código correspondiente al nombre del examen y el resultado de cada examen realizado.	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	
	D- Verificar el formato de impresión e imprimir el resultado, de cada uno de los exámenes realizados. ▲	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	Resultados de Exámenes
	E- Cortar y reagrupar por tipo de examen, los resultados impresos.	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	Resultados de Exámenes
	F- Pasar los resultados impresos a las Bacteriólogas, según las áreas internas del Laboratorio Clínico.	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	
	G- Revisar que los resultados sean correctos y solicitar las modificaciones necesarias, para poder firmarlos. ▲	Bacterióloga	
	H- Elaborar e imprimir las Listas de Remisión para las sedes donde corresponden los exámenes.	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	Listas de Remisión
	I- Adjuntar los resultados y verificar que correspondan a las Listas de Remisión.	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	Listas de Remisión Resultados de Exámenes
	J- Enviar a las sedes las Listas de Remisión y los resultados de Exámenes.	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	Listas de Remisión Resultados de Exámenes
	K- Colocar los resultados en las Historias Clínicas Correspondientes.	Aux. - Monitor (Encargado Archivo)	
	L- Entregar los resultados a los usuarios (cuando son por urgencias o requieren ser llevados a un médico especialista adscrito al Servicio de Salud de la Universidad del Valle).	Secretaria Salud - Laboratorio Clínico	Resultados de Exámenes

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL

# Copia No Controlada

 Universidad del Valle	<b>Manual de Procedimientos</b>	Número: MP-07-05-01	Versión: 1.0
		Página: 80 de 80	
Fecha de Emisión: Agosto de 2008	Título: <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL</b>		

## 14 PROCESOS RELACIONADOS

## 15 FORMATOS

## 16 ANEXOS

- Códigos de Diligenciamiento
- 1- Plan Indicativo
- 2- Plan Inversiones
- 3- Plan Operativo Anual
- 4- Informes
- 5- Informe de Gestión

## CONTROL DE CAMBIOS

NÚMERO	DESCRIPCIÓN	FECHA

**DEFINITIVO**

FAVOR ELIMINAR UNA VEZ RECIBA UNA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL