

# URGENCIAS

**URGENCIAS “VITALES”** Término acuñado para poder que sean recibidos los paciente por la desconfianza de los receptores de paciente en niveles superiores

**URGENCIA** Todo evento de aparición súbita que comprometa la vida de la persona o la estabilidad de un órgano o función.

## NORMATIVIDAD

Art 2 L10/90; Art2 Decreto412/92; Art168, L100/93; RESOLUCIONES: 4747/07; 3047/08; 416/09; 4331/12 SS CF RESOLUCUON 5334/07

PROCEDIMIENTO DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO POR ENTIDADES PRIVADAS O PUBLICAS, PREVIO TRIAGE Y ESTABILIZAR PACIENTE ENVIAR CON APOYO TECNICO Y HUMANO ADECUADO. NO SE NECESITA MEDIAR CONTRATO E INDEPENDIENTE DEL REGIMEN DE VINCULACION A LA SEGURIDAD SOCIAL.

DOCUMENTAR 3 LLAMADAS A LA RED DE ATENCION DE URGENCIAS DEL PACIENTE ASEGURADOR EPS-IPS RED PS Y SINO DERIVAR CRUE PARA UBICACIÓN DEL PACIENTE URGENTE

## OBJETIVO

Dar respuesta a las solicitudes de urgencias y ambulatorias de prestación de servicios de salud prestadas por la DOPS de la población pobre no asegurada y lo No incluido en el Plan Obligatorio de Salud del régimen subsidiado (no Pos) del departamento de Risaralda

## ALCANCE

Servicios de salud de carácter de urgencias y ambulatorios para la población pobre no asegurada y lo No incluido en el Plan Obligatorio de Salud del régimen subsidiado (no Pos) del departamento de Risaralda

## DEFINICIONES

**DNP:** Dirección Nacional de Planeación

**BDUA:** Base de Datos Unificada de afiliados

**FOSYGA:** Fondo de Solidaridad y garantía.

**CIE 10:** Código de clasificación internacional de enfermedades versión 10 que se adjunta al diagnóstico.

**CUMS:** Codificación de clasificación única de Medicamento.

**CUPS:** codificación de la clasificación única de los procedimientos en salud.

**INCONSISTENCIA:** Diferencias de la información del estado de afiliación del usuario en las bases de datos consultados.

**NO POS:** No incluido en el plan obligatorio de salud del régimen subsidiado

**SISAP:** Sistema de información en salud pública.

**SAC:** Servicio de atención a la comunidad.

**SAIA:** Sistema de Administración Integrada de Archivos.

**DOPS:** Dirección operativa de Prestación de Servicios

*Secretaria de despacho de Salud: **Dra. LINA BEATRIZ RENDON TORRES***

*Director operativo de Prestación de Servicios: **Dr. ALVARO AUGUSTO AYALA GARZON***

*Director operativo de Salud pública: **Dr. ALBERTH CRISTIAN HERRERA GIRALDO***

## SEGUIMIENTO

ACTIVIDADES		RESPONSABLES		DOCUMENTO REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
URGENCIAS		POST	URGENCIAS	HOSPITALIZACION	PROCEDIMIENTOS	
		AREA	CARGO			
1	Recibir solicitud de autorización de servicios posterior a la atención inicial de urgencias	CRUE	Prestador del servicio de regulación médica	-Solicitud anexo N° 3 Res 3047/2008 por el aplicativo. -Documentos soportes (HC, justificación NOPOS orden médica)		
2	Revisar y verificar documentos soportes de la autorización. Colocar en observaciones si falta algún documento y cual	CRUE	Auxiliar administrativo de lunes a viernes y fin de semana y festivo médico o radio operador	-Lista de verificación de documentos		
3	Solicitar por cualquier medio (Tel, fax, e-mail) Documentos faltantes a IPS Remitente. En caso de falta o insuficiencia Anexo 3 CUPS,CUMS,CIE 10	CRUE	Auxiliar administrativo de lunes a viernes y fin de semana y festivo médico o radio operador	-Lista de verificación de documentos. -Observaciones -Formatos. Registro de Llamadas, Copia de Fax y/o e-mail	Verificar copia de solicitud de documentos faltantes	
4	Verificar en base de datos SISAP, FOSYGA, BDU, DNP el régimen de afiliación del usuario. Si no se encuentran inconsistencias pasar al N°9 En caso de inconsistencias pasar al N°7. si la solicitud denota condición de urgencias pasar al N°5	CRUE	Auxiliar administrativo de lunes a viernes y fin de semana y festivo médico o radio operador	-Aplicativo 3047 SISAP -Autorización de servicios. -Copia de la consulta de base de datos pantallazo		
5	Si la condición clínica del paciente es urgencia requiere servicio INMEDIATO, se genera autorización para prestador que oferte y acepte prestar el servicio.	CRUE	Medico regulador por cuadro de turnos	Generación de la autorización a través del 3047 anexo 4		
6	Confirmación vía telefónica de la autorización y envío correo o e-mail de la autorización.	CRUE	Radio operador	Envío e-mail y/o fax de la autorización generada por medico regulador a la entidad prestadora		
7	Transferir a través de correo electrónico institucional inconsistencias de afiliación al área de aseguramiento para validación.	CRUE	Auxiliar administrativo de lunes a viernes y fin de semana y festivo médico o radio operador	-Correo electrónico institucional Solicitud de validación inconsistencia de afiliación		

8	Certificar a través de correo electrónico institucional si el usuario pertenece a la población objeto de la SSD y notificar al CRUED	DOPS	Técnica administrativa de aseguramiento	Correo electrónico institucional respuesta a solicitud de validación de inconsistencia de afiliación		
9	Verificar en WEB de SSD portafolio de servicios y asignar prestador disponible. Si el servicio se identifica en los portafolios pasar a N°16 Si el servicio no se encuentra en los portafolios se considerará como no contrato se pasa a N°10	CRUE	Auxiliar administrativo de lunes a viernes y fin de semana y festivo médico o radio operador	Aplicativo 3047 SISAP Autorización de servicios Portafolio de servicios página web de la SSD		
10	Ubicar prestador , solicitar cotización, cuando el servicio no se encuentra contratado y hacer seguimiento	CRUE	Auxiliar administrativo de lunes a viernes y fin de semana y festivo médico o radio operador	Oficio de solicitud de atención y cotización del servicio a través del internet <i>formato digital de seguimiento a paciente con prestador no contratado</i>		
11	Informar respuesta a cotizaciones	CRUE	Lunes a viernes Auxiliar Administrativo. Fin de semana y festivo médico o radio operador	Envío de cotización a DOPS área auditoria d cuentas y gestión comercial.		
12	Determinar el tipo de pago del servicio no contratado según la condición del prestador.	DOPS	Profesional universitario de auditoría de cuentas	Copia de respuesta oficio aprobación pago anticipo		
13	Solicitar documentos al prestador para radicación de cuenta en tesorería	DOPS	Profesional universitario de auditoría de cuentas	Listado de documentos ( RUT, certificado de cuenta bancaria donde se realizara el pago, dirección de correo electrónico) Copia de transferencia a Auditoria de cuentas correo electrónico institucional		
14	Realizar acto administrativo para pago por evento del servicio no contratado y radicar cuenta en tesorería.	DOPS	Profesional universitario de auditoría de cuentas	-Acto administrativo para pago por evento del servicio no contratado -Copia de radicado de cuenta		
15	Notificar el pago del servicio no contratado a prestador de servicio de regulación médica y médico de turno CRUE	DOPS	Profesional universitario de auditoría de cuentas	Notificación correo electrónico		
16	Diligenciar información de la autorización en formato de solicitud de servicios del aplicativo 3047 SISAP	CRUE	Auxiliar administrativo	Aplicativo 3047 SISAP listado de solicitudes		

17	Verificar pertinencia y prioridad médica de la solicitud (ver políticas de operación)	CRUE	Medico según cuadro de turnos	Acuerdo 029 de 2011 Acuerdo 032 del 2012 Políticas de Operación		
18	Aceptar o negar autorización de servicios	CRUE	Medico según cuadro de turnos	Aplicativo 3047 SISAP Respuesta a solicitud de servicios (Anexo 4) Res 3047 de 2008	Muestreo mensual del 5% aplicativo 3047 SISAP fecha y hora	

### DISPOSICIONES GENERALES

Referente Legal: Ley 715/2001, ley 1122/2007, Decreto 4747/2007, Resolución 3047/2008. Decreto 5334/2008. Acuerdo 029/2011, ley 1437/2011.

#### Entradas

1-Proveedores dependencia funcionarios: solicitudes (presencial paciente, Correo electrónico institucional IPS y EPS, plataforma web) tutelas, derecho de petición.

2-insumos: Recursos físicos, humanos e información: SAC ventanilla de autorizaciones médicas, DOPS, Profesional especializado de gestión comercial, Profesional Universitario de Auditoria de Cuentas, Auxiliar administrativo, auditor médico, software aplicativo 3047 SISAP, anexos técnicos Acuerdo 029 de 2011, Portafolios de servicios de IPS contratadas, Políticas de Operación, Guía de auditoria médica.

3-Estandar de calidad: criterios de calidad intrínseca, seguridad, etc. Anexo 3 adecuadamente diligenciado y soportes de lista de chequeo completo.

#### Salidas

1-usuarios clientes: pacientes, IPS, EPS, Abogados área de tutela de SSD

2-productos: solicitudes aprobadas y/o negadas entregadas a IPS y/o pacientes

3-estándares de calidad oportunidad eficiencia: Oportunidad de la entrega de la respuesta de la solicitud de servicios dentro de los plazos establecidos

### PERIODICIDAD TRIMESTRAL

N°	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	INDICADOR DE EVALUACIÓN	META	UMBRAL NO ACEPTADO
1	Gestión del acceso	N° de solicitudes recibidas/ Total de solicitudes respondidas*100 en el periodo( Trimestral) %	100%	90%
2	Oportunidad de la entrega de autorizaciones no prioritarias	Sumatoria N° horas transcurridas entre la recepción de la solicitud y la respuesta / N° total de solicitudes recibidas en el periodo (trimestral)	< 10 días calendario	
3	Oportunidad de la entrega de autorizaciones prioritarias	Sumatoria N° horas transcurridas entre la recepción de la solicitud y la respuesta / N° total de solicitudes recibidas en el periodo (trimestral)	< 3 días	