

SEGUIMIENTO

ACTIVIDADES		RESPONSABLES		DOCUMENTO REGISTRO	PUNTO DE CONTROL	
AMBULATORIOS						
		AREA	CARGO		Proceso	días
1	Recibir solicitud de autorización de servicios	DOPS	auxiliar administrativo del S.A.C.	Solicitud anexo N° 3 Res 3047/2008 en físico o por internet, derecho de petición o por tutela.		
2	Revisar y verificar documentos soportes de la autorización. Colocar en observaciones si falta algún documento y tipo de documento.	DOPS	Auxiliar administrativo SAC	Lista de verificación de documentos	Diligenciar lista de documentos	
3	Solicitar por cualquier medio (Tel, fax, e-mail) a institución prestadora remitente la información o documentos faltantes en caso de documentación incompleta, incorrecta y/o insuficiente diligenciadas. Como requisitos mínimos en anexo N3 se exigirá el registro en CUMS.CUOS o del CIE-10	DOPS	Auxiliar administrativo SAC	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, BDUA, DNP el régimen de afiliación del usuario. Si no se encuentra inconsistencias pasar al N°7 en caso de inconsistencias pasar al N°5	DOPS	Auxiliar administrativo SAC	Aplicativo 3047 SISAP Autorización de servicios Copia de la consulta de base de datos pantallazo	Adjuntar verificación de derechos en PDF en el aplicativo SISAP	
5	Transferir a través de correo electrónico institucional inconsistencia de afiliación al área de aseguramiento para validación	DOPS	Auxiliar administrativo SAC	Correo electrónico institucional solicitud de validación inconsistencia de afiliación		
6	Certificar a través del correo electrónico institucional si el usuario pertenece a la población objeto de la Secretaría de Salud y notificar al SAC	DOPS	Técnica administrativa de aseguramiento	Correo electrónico institucional respuesta a solicitud de validación inconsistencia de afiliación		
7	Verificar portafolios de servicios en la página web de la secretaria de salud departamental y asignar prestador disponible. Si el servicio se identifica en los portafolios pasar a N°15. Si el servicio se encuentra en los portafolios se considera como no contratado pasar a N°8	DOPS	Auxiliar administrativo SAC	Correo aplicativo 3047 SISAP Autorización de servicios página web de la Secretaria de Salud Departamental		
8	Notificar a auditor medico de turno el procedimiento no contratado para su validación y valoración de pertinencia medica	DOPS	Auxiliar administrativo SAC	Memorando SAIA con copia director operativo.		
9	Emitir concepto de validación y pertinencia medica de procedimiento no contratado y notificar a la secretaria ejecutiva de la dirección operativa de prestación de servicios.	DOPS	Auditor medico según listado de turno	Respuesta a memorando SAIA con copia al DOPS y SAC		2 días
10	Ubicar prestador y solicitar cotización, cuando el servicio no se encuentra contratado y hacer seguimiento	DOPS	SECRETARIA EJECUTIVA	<i>Oficio de solicitud de atención y cotización del servicio a través del internet formato digital de seguimiento a paciente con prestador no contratado</i>		

11	Determinar el tipo de pago del servicio no contratado según la condición del prestador.	DESPA CHO DE LA SECRET ARIA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO GESTION COMERCIAL	Copia de respuesta oficio aprobación pago anticipo.		
12	Solicitar documentos al prestador para radicación de cuenta en tesorería y transferir a unidad de auditoría de cuentas	DESPA CHO DE LA SECRET ARIA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO GESTION COMERCIAL	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		
13	Realizar acto administrativo para pago por evento del servicio no contratado y radicar cuenta en tesorería	DOPS unidad de auditorí a de cuentas	Profesional universitario	Acto administrativo para pago por evento del servicio no contratado copia de radicado de cuenta		
14	Notificar el pago del servicio no contratado a auxiliar administrativo SAC y auditor medico	DOPS unidad de auditorí a de cuentas	Profesional universitario	Notificación correo electrónico		3 días
15	Diligenciar información de la autorización en formato de solicitud de servicios del aplicativo 3047 SISAP	DOPS	Auxiliar administrativo SAC	Aplicativo 3047 SISAP listado de solicitudes		
16	Transferir solicitud de servicios y anexos documentales escaneados a través del aplicativo 3047 SISAP a Auditoria medica	DOPS	Auxiliar administrativo SAC	Aplicativo 3047 SISAP Documentos escaneados		1 día
17	Verificar pertinencia y prioridad médica de la solicitud (ver políticas de operación)	DOPSF	Auditor medico según listado de turnos	Acuerdo 029 de 2011 Acuerdo 032 del 2012 Políticas de Operación		
18	Aceptar o negar autorización de servicios	DOPS	Auditor medico según listado de turnos	Aplicativo 3047 SISAP Respuesta a solicitud de servicios (Anexo 4) Res 3047 de 2008	Auditar mensualmente muestra del 5% aplicativo 3047 SISAP fecha y hora	1 día
19	Enviar la autorización IPS vía internet	DOPS	Auxiliar administrativo SAC	Registro de la entrega en el aplicativo 3047 SISAP	evidenciar envío de la autorización vía internet fax a la IPS (debe realizarse en 10 días hábiles desde la solicitud) archivar por número de autorización	
20	Verificar aplicativo 3047 las autorizaciones aprobadas y hacer seguimiento hasta la entrega del medicamento o procedimiento solicitado por tutela.	DOPS	Secretaria ejecutiva	Formato digital del registro de seguimiento de autorizaciones médicas ambulatorias por tutela		

21	Notificar telefónicamente o vía internet al usuario de la respuesta de la solicitud se encuentra disponible y a la IPS EPS a la que debe dirigirse	DOPS	Auxiliar administrativo SAC	Formato de registro de notificación	Diligenciar fecha y hora de llamada y con quien se comunico	
22	Imprimir y entregar al usuario la negación del servicio en caso de ser solicitada	DOPS	Auxiliar administrativo SAC	Registro de la entrega en el aplicativo 3047 SISAP Archivo físico según procedimiento de gestión documental	Diligenciar copia de negación con firma y fecha de recibido	1 día

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:

- Físicos: SAC ventanilla de autorizaciones médicas, DOPS
- Humanos: Profesional especializado de gestión comercial, Profesional Universitario de Auditoria de Cuentas, Auxiliar administrativo, auditor médico.
- Informáticos: software aplicativo 3047 SISAP, anexos técnicos Acuerdo 029 de 2011, Portafolios de servicios de IPS contratadas, Políticas de Operación, Guía de auditoria médica.

3-Estandares 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	Sumatoria N° días calendario transcurridos entre la recepción de la solicitud y su respuesta / N° total de solicitudes recibidas en el periodo (trimestral)	8 días calendario	> 10 días calendario

EL INSTRUMENTO MÁS IMPORTANTE DE LOS MÉDICOS Y DEL ÁREA DE SALUD ES EL LÁPIZ, DEJAR TODO DOCUMENTADO.