
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> GESTION EN SALUD</p>	<p><b>Código:</b> PRO-GS- 15</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO</p>	<p><b>Versión:</b> 03</p> <p><b>Fecha:</b> 25/04/2019</p> <p><b>Página:</b> 1 de 3</p>	

### 1. OBJETIVO:

Dar la orientación y solución a las solicitudes, de temas de aseguramiento recibidas por la población que acude a las instalaciones de la Secretaria de Salud

### 2. ALCANCE:

Desde el registro de la persona hasta la solución dada a su solicitud.

### 3. BASE LEGAL:

LEYES	DECRETOS	ACUERDOS	RESOLUCIONES
1122 de 2007	2400 de 2002	320 de 2005	174 de 2007
850 de 2003	882 de 1998	304 de 2005	812 de 2007
1438 de 2011	806 de 1998	244 de 2003	
	2353 de 2015		
	780 de 2016		

### 4. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES;

**AFILIADO:** Persona que se encuentra en el Régimen de Seguridad Social en Salud, inscrito en una EPS.

**RETIROS:** Desvinculación del afiliado a la EPS-S (por muerte, por afiliación a régimen especial).



**TRASLADOS:** Cambios del afiliado de una EPS-S a otra.

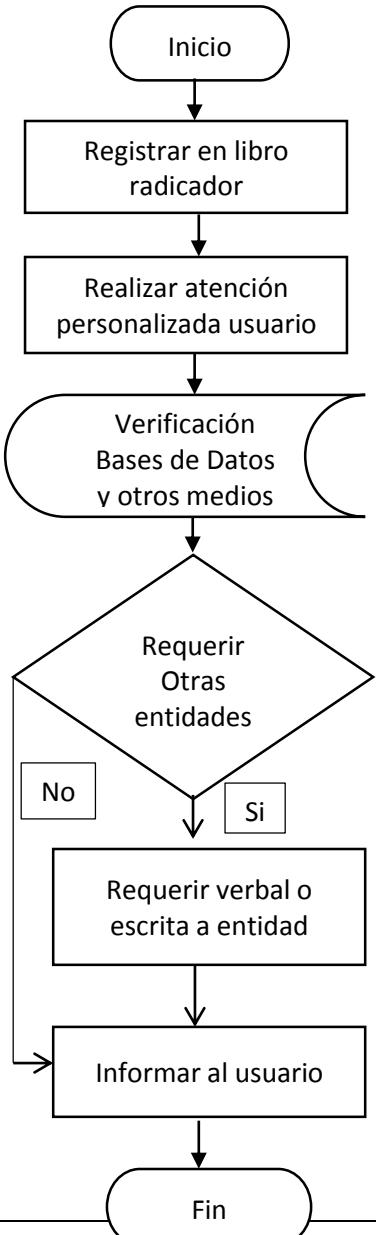
**REINGRESO:** Activación a la EPS-S a la cual ya estaba afiliado el usuario.



**NACIMIENTOS:** Ingresos de recién nacidos de padres afiliados.

### 5. CONDICIONES GENERALES:

Todos los afiliados al régimen contributivo y subsidiado, población pobre no asegurada y población no afiliada

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTION EN SALUD	<b>Código:</b> PRO-GS- 15	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO DE ASEGURAMIENTO	<b>Fecha:</b> 25/04/2019	
		<b>Página:</b> 2 de 3	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
Registrar en el libro radicador los usuarios que requieren la atención.	Auxiliar Administrativo	datos de la persona	libro radicador	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Registrar[Registrar en libro radicador]     Registrar --&gt; Atencion[Realizar atención personalizada usuario]     Atencion --&gt; Verificacion([Verificación Bases de Datos y otros medios])     Verificacion --&gt; Decision{Requerir Otras entidades}     Decision -- No --&gt; Informar[Informar al usuario]     Decision -- Si --&gt; Requerir[Requerir verbal o escrita a entidad]     Requerir --&gt; Informar     Informar --&gt; Fin([Fin]) </pre>
Realizar la atención personalizada del usuario que tiene la solicitud.	Técnico Admon.			
Verificar en bases de datos y otros medios para poder brindar la solución a su requerimiento.	Técnico Admon.	Bases de datos		
Requerir de manera verbal o escrita a entidad o entidades que requiera el proceso de atención	Técnico Admon.			
Informar al usuario la solución a su solicitud.				

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTION EN SALUD	<b>Código:</b> PRO-GS- 15	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO DE ASEGURAMIENTO	<b>Versión:</b> 03	
			<b>Página:</b> 3 de 3

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
02	30/07/2018	Segunda versión SIGAMI
03	25/04/2019	Tercera versión SIGAMI

Revisó	Aprobó
Luis Enrique Álvarez/Diógenes Salazar Rodríguez Profesional/ Director Aseguramiento	Johanna Marcela Barbosa Alfonso Secretaria de Despacho