

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS- 015	
	PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE ASEGURAMIENTO	Versión: 06	
Fecha: 25/02/2022			
Página: 1 DE 5			

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 Secretaría de Salud.

2. Alcance:

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

3. Convenciones

	Punto de Control	Decisión	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos
Convenciones					

4. Definiciones:

AFILIADO:

Persona que se encuentra registrado en el Sistema de Seguridad Social en Salud SGSSS.

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.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué TEL. 800113388-7</p>	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS- 015	
	PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE ASEGURAMIENTO	Versión: 06	
		Fecha: 25/02/2022	
		Página: 2 DE 5	

NACIMIENTOS:

Ingresos de recién nacidos de padres afiliados.

AFILIACIÓN DE OFICIO:

Instrumento para la afiliación en una EPS, de aquella población que se encuentre sin aseguramiento en salud por parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS, o que se encuentre con la novedad de terminación de la inscripción en una EPS

5. Base legal:

Ver Nomograma, código NOR-SIG-01.

6. Condiciones generales:

Garantizar una atención de calidad, haciendo énfasis en la garantía del acceso a la salud y la promoción de la afiliación como herramientas fundamentales que permitan proteger el derecho a la salud.

Brindar información adecuada al usuario sobre las diferentes rutas dispuestas para la afiliación y el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma.

Realizar socialización sobre los deberes y derechos que tienen los usuarios frente a Sistema General de seguridad social en salud SGSSS.

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS- 015	
	PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE ASEGURAMIENTO	Versión: 06	
			Fecha: 25/02/2022
		Página: 3 DE 5	

7. Actividades

Descripción del Procedimiento			
No.	Descripción de la actividad	Responsable	Evidencia
1.	Realizar la atención personalizada del usuario que tiene la solicitud. <ul style="list-style-type: none"> ● Relacionar en formato de atención al usuario 	Técnico o Profesional Universitario	 Registro de Atención de usuarios
2.	Verificación de derechos en los diferentes portales dispuestos por el ministerio entre los cuales tenemos: Adres, SISBEN IV, Listados Censales y Vivanto. <input checked="" type="checkbox"/> Verificar Estado de afiliación <ul style="list-style-type: none"> ● Se encuentra afiliado al SGSSS <ul style="list-style-type: none"> SI: Continúa actividad No. 5 NO: Continúa Actividad No. 3 	Técnico o Profesional Universitario	 Registro de Atención de usuarios
3.	Enviar el usuario a promoción de la Afiliación con el fin de realizar sensibilización sobre sus derechos y deberes frente al sistema de Salud, promocionar la afiliación oficiosa si cumple con los requisitos de normatividad. <input checked="" type="checkbox"/> Verificar cumplimiento de requisitos para afiliación al SGSSS <ul style="list-style-type: none"> ● Cumple requisitos <ul style="list-style-type: none"> SI: continuar a la actividad No. 4 NO: Continúa Actividad No. 5 	Técnico o Profesional Universitario	 Registro de Atención de usuarios
4.	Verificar si cumple con requisitos para afiliación Oficiosa, en tal caso se debe diligenciar el formato denominado “FOR-66-PRO-GS-03 AFILIACION OFICIOSA PARA NO AFILIADO Y AFILIADOS CON NOVEDAD Y POBLACIÓN POBRE NO AFILIADA ” aportando los requisitos exigidos, en caso contrario remitirlo a la EAPB de su elección para seguir con el trámite de afiliación. <input checked="" type="checkbox"/> Cotejar con el sistema de información Amisalud.	Técnico o Profesional Universitario	 Registro de Atención de usuarios

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS- 015	
	PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE ASEGURAMIENTO	Versión: 06	
		Fecha: 25/02/2022	
		Página: 4 DE 5	

5.	<p>Diligenciar formato “FOR-072-PRO-GS FORMATO: RESTABLECIMIENTO DERECHOS EN SALUD, GESTORES DE SALUD”. Con el fin de dar recepción a la solicitud requerida por el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Validar diligenciamiento del formato “FOR-072-PRO-GS FORMATO: RESTABLECIMIENTO DERECHOS EN SALUD, GESTORES DE SALUD”, <ul style="list-style-type: none"> Requiere ajustes SI: Asesorar al usuario para el correcto funcionamiento. NO: Continúa Actividad No. 6 	Técnico o Profesional Universitario	 Registro de Atención de usuarios
6.	<p>Radicar el formato “FOR-072-PRO-GS FORMATO: RESTABLECIMIENTO DERECHOS EN SALUD, GESTORES DE SALUD”, en el sistema de Información PISAMI a través de las ventanillas o portal de la Alcaldía.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Cotejar con sistema de Información PISAMI.</p>	Técnico o Profesional Universitario.	 Registro sistema de información PISAMI
7.	<p>Realizar Caracterización de la PQR radicada en el sistema de información Amisalud y delegar por competencia a través del sistema de información PISAMI al funcionario competente para solución al requerimiento.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Validar con el sistema de Información PISAMI Y Amisalud.</p>	Director(a) de aseguramiento, Profesional Universitario o Técnico.	 Registro sistema de información PISAMI
8.	<p>Realizar las acciones requeridas para el tramite adecuado de la PQR radicada por el usuario en los tiempos establecidos en la norma.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Realizar seguimiento a través del sistema de información PISAMI Y Amisalud.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se da solución al requerimiento SI: Continúa Actividad No. 9 NO: Continuar tramite de la PQR 	Director(a) de aseguramiento, Profesional Universitario o Técnico.	 Registro sistema de información PISAMI
9.	<p>Generar oficio de respuesta con destino a la PQR</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Cotejar sistema de información Amisalud y PISAMI.</p>	, Profesional Universitario o Técnico.	 Sistema Información Amisalud Y PISAMI.
10.	<p>Firmar y cargar digitalizado a PISAMI del oficio generado con destino al usuario final.</p>	Director de aseguramiento	 Sistema Información

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS- 015	
	PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE ASEGURAMIENTO	Versión: 06	
			Fecha: 25/02/2022
		Página: 5 DE 5	

	 Cotejar sistema de información PISAMI	PISAMI.
--	---	---------

8. Flujograma

N/A

9. Control de cambios

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	11/12/2015	Primera versión SIGAMI
02	30/07/2018	Segunda versión SIGAMI
03	25/04/2019	Tercera versión SIGAMI
04	23/06/2020	Cuarta versión SIGAMI
05	29/04/2021	Quinta versión SIGAMI
06	25/02/2022	Se realizaron los ajustes a los ítem del 1 al 10, y se ajusta formato de acuerdo al instructivo “elaboración de documentos del SIGAMI” emitido por la secretaría de planeación.

10. Ruta de aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional dirección de aseguramiento	Director(a) de aseguramiento	Secretario (a) Despacho

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’