

Macroproceso: Desarrollo Organizacional  
Proceso: Mejoramiento de la Gestión  
Título: Hoja de Vida de Trámites y Servicios



HOJA DE VIDA DEL TRAMITE O SERVICIO			
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE/SERVICIO</b>			
Definición: <b>TRÁMITE</b>	Clasificación temática: <b>SALUD</b>	Nombre del trámite/servicio <b>UNISALUD-REEMBOLSOS</b>	
Objetivo / Descripción del trámite-servicio <b>Solicitar el reembolso económico por servicios prestados por entidades externas adscritas y no adscritas a los servicios de UNISALUD, a sus afiliados y beneficiarios. Incluye también pago de Ambulancia o por gastos de transporte en los que incurra el afiliado para acceder al servicio (previa autorización).</b>		Nombre del producto o resultado del trámite/servicio. <b>Reembolso por servicios de salud (Aux por lentes y monturas, Servicios en el exterior, atención de urgencias, consulta externa, servicios de apoyo diagnóstico, medicamentos, Gastos de traslado a otras ciudades para acceder a servicios de salud - previa autorización), Ambulancia, Terapias especializadas no realizadas por IPS de la red contratada.</b>	
Dirigido a <b>CIUDADANO</b>	Situación de vida	Usuario que solicita el trámite/servicio <b>DOCENTES, FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS, PENSIONADOS</b>	
Documentos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los documentos que se deben aportar para la realización del trámite y sus características) * Facturas originales * Fotocopia de la cédula de ciudadanía * Formato de solicitud de reintegro * Soportes, evoluciones y resultados * Epicrisis, evoluciones, análisis, interpretación y reporte de resultados de apoyo diagnóstico * Descripciones quirúrgicas, record de anestesia * Por conceptos de terapias: Original de la factura cancelada, relación con firma de que se realizaron las terapias. * Resumen detallando las evoluciones diarias y planes de manejo			
Requisitos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los requisitos y condiciones específicas que deben reunir los solicitantes) <b>Haber realizado el pago previo y diligenciar el formato solicitud de reembolso: U-FT-16.002.003 (adjuntar además los soportes correspondientes)</b>			
Pasos a seguir por el usuario para acceder al trámite/servicio <b>1. Radicar en Unisalud los documentos soportes de los pagos realizados, por los cuales se solicita el reembolso, junto con el formato de solicitud de reembolso U-FT-16.002.003.</b>			
Procesos / Procedimientos que regulan el trámite/servicio * U-MN-16-005.001 Manual para la recepción y revisión de facturas por servicios médicos de IPS, médicos adscritos, odontológicos que no presten sus servicios en las instalaciones de UNISALUD. * Decreto 4747 de 2007 * Formato U-FT-16.002.003 (incluye instructivo) * Lineamiento de gerencia sobre reembolsos			
Normas que regulan el trámite/servicio (incluir página URL en donde se pueden consultar cada una de las normas) * Ley 647 de 2001 (todo) ( <a href="https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0647001.pdf">https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0647001.pdf</a> ) * Decreto 3260 de 2004. Medidas para optimizar el flujo de recursos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Artículo 7, 9, 10 ( <a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=15039">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=15039</a> ) * Resolución 5261 de 1994. Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Artículo 14 ( <a href="http://www.defensoria.gov.co/public/pdf/11/salud/r5261_94.pdf">http://www.defensoria.gov.co/public/pdf/11/salud/r5261_94.pdf</a> ) * Acuerdo 024 de 2008 del Consejo Superior Universitario, se reconocerán reembolsos en caso de urgencia, artículo 32 ( <a href="http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Norma1.jsp?i=34718">http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Norma1.jsp?i=34718</a> ) * DECRETO NUMERO 4747 DE 2007 Art. 22/23/24 ( <a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=27905">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=27905</a> )			
Costo <b>No tiene costo</b>	Lugar en donde se realiza el pago <b>No tiene costo</b>	Cuenta bancaria <b>No tiene costo</b>	Forma de pago <b>No tiene costo</b>
<b>2. DONDE REALIZAR EL TRÁMITE/SERVICIO</b>			
Entidad <b>BOGOTÁ</b>		Página WEB <a href="http://www.unisalud.unal.edu.co">http://www.unisalud.unal.edu.co</a>	
Punto de atención <b>Carrera 45 No 26-85 Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD OFICINA 208</b>		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) <b>Carrera 45 No 26-85 Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD OFICINA 208</b>	
Ciudad/Departamento <b>Bogotá</b>	Horarios de atención <b>Lunes a viernes 8:00 am- 5:00 pm</b>	Teléfono <b>3165000 EXT 18884 / 18811</b>	Email <b>audimedcun_bog@unal.edu.co</b>
Calendario/programación (incluir página URL) <b>NA</b>	¿El trámite/servicio se realiza? <b>presencial</b>	Dirección en internet del trámite/servicio <b>NA</b>	Mecanismo de seguimiento <b>presencial/telefónico</b>
Entidad <b>MEDELLÍN</b>		Página WEB <a href="http://unisalud.unal.edu.co">http://unisalud.unal.edu.co</a>	
Punto de atención <b>Calle 59 A N 63-20 Bloque 50 UNISALUD</b>		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) <b>Calle 59 A N 63-20 Bloque 50 UNISALUD</b>	
Ciudad/Departamento <b>Medellín</b>	Horarios de atención <b>Lunes a viernes 7:30 am- 4:30 pm</b>	Teléfono <b>4309760 /4309715</b>	Email <b>atenusuario_med@unal.edu.co</b>
Calendario/programación (incluir página URL) <b>NA</b>	¿El trámite/servicio se realiza? <b>presencial</b>	Dirección en internet del trámite/servicio <b>NA</b>	Mecanismo de seguimiento <b>presencial/telefónico</b>
Entidad <b>PALMIRA</b>		Página WEB <a href="http://www.unisalud.unal.edu.co/">http://www.unisalud.unal.edu.co/</a>	
Punto de atención <b>CRA 32 N° 12-00 VÍA A Candelaria</b>		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) <b>CRA 32 N° 12-00 VÍA A Candelaria</b>	
Ciudad/Departamento <b>Palmira</b>	Horarios de atención <b>Lunes a viernes 8:00 am-12:00 m y 1:00 pm-5:00 pm</b>	Teléfono <b>286 88 88 Opción 1 Ext: 35531</b>	Email <b>* unisalud_pal@unal.edu.co * ypulidot@unal.edu.co</b>
Calendario/programación (incluir página URL) <b>NA</b>	¿El trámite/servicio se realiza? <b>presencial</b>	Dirección en internet del trámite/servicio <b>NA</b>	Mecanismo de seguimiento <b>presencial/telefónico</b>
Entidad <b>MANIZALES</b>		Página WEB <a href="http://www.unisalud.unal.edu.co/">http://www.unisalud.unal.edu.co/</a>	
Punto de atención <b>Carrera 27 Nro. 64 -60 Bloque B Piso 1</b>		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) <b>Carrera 27 Nro. 64 -60 Bloque B Piso 1</b>	
Ciudad/Departamento <b>Manizales</b>	Horarios de atención <b>Lunes a viernes 7:30 am-12:30 m y 2:00 pm- 5:00 pm</b>	Teléfono <b>8879040 ext. 53123</b>	Email <b>autoriza_man@unal.edu.co</b>
Calendario/programación (incluir página URL) <b>NA</b>	¿El trámite/servicio se realiza? <b>presencial</b>	Dirección en internet del trámite/servicio <b>NA</b>	Mecanismo de seguimiento <b>presencial/telefónico</b>
<b>3. OTROS DATOS SOBRE EL TRÁMITE/SERVICIO</b>			
Dependencia a la que corresponde la coordinación administrativa del trámite/servicio * Bogotá- Medellín- Palmira: División Financiera y Administrativa Unisalud. * Manizales: Jefatura de Servicios y Jefatura Financiera y Administrativa Unisalud		Cargo que resuelve definitivamente el trámite/servicio * Bogotá: Analista cuentas medicas * Manizales-Medellin-Palmira: Auditor Médico	
Tiempo para la resolución del trámite/servicio <b>16-30 días hábiles</b>	Número de trámite/servicio gestionados al año <b>Bogotá: 350; Manizales: 131; Medellín: 64; Palmira: 49</b>	Observaciones <b>Tipo de usuario: afiliados activos a Unisalud</b>	

U-FT-15.001.026

Versión: 0.0