

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



## HOJA DE VIDA DEL TRAMITE O SERVICIO

1. IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE/SERVICIO			
Definición: <b>TRÁMITE</b>	Clasificación temática: <b>SALUD</b>	Nombre del trámite/servicio <b>UNISALUD-PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD</b>	
Objetivo / Descripción del trámite-servicio <b>Acceder a los servicios médicos, odontológicos, de enfermería y apoyo diagnóstico a los cuales tienen derecho los afiliados a Unisalud</b>		Nombre del producto o resultado del trámite/servicio. <b>Atención médica, odontológica, de enfermería y apoyo diagnóstico (laboratorio, electrocardiograma, citología, radiología), de acuerdo a los servicios ofertados en cada sede</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) * Documento de identidad * Para consulta especializada: presentar la orden médica el día de la cita			
Requisitos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los requisitos y condiciones específicas que deben reunir los solicitantes) * Ser usuario activo de Unisalud * Agendar cita previamente (cuando aplique) * Activación de la cita (en sitio) * Realizar pago de cuota moderadora (cuando aplique)			
Pasos a seguir por el usuario para acceder al trámite/servicio 1. Debe llegar a tiempo en la fecha establecida para su cita con exámenes o documentos solicitados si es pertinente. 2. Acercarse a pagar la cuota moderadora (si aplica) 3. Activar entre 20 y 10 minutos antes la cita y esperar llamado por el profesional			
Procesos / Procedimientos que regulan el trámite/servicio NA			
Normas que regulan el trámite/servicio (incluir página URL en donde se pueden consultar cada una de las normas) * Resolución 2003 de 2014. Ministerio de Salud y Protección Social. Habilitación de servicios de salud- Entidad. Registro único de prestador de salud ( <a href="https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf">https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf</a> ) * Resolución 5975 de 2016. Ministerio de Salud y Protección Social. Clasificación Única de Procedimientos CUP. (Todos los artículos) ( <a href="http://www.sispro.gov.co/recursosapp/SiteAssets/Resolucion-5975-de-2016-CUPS.pdf">http://www.sispro.gov.co/recursosapp/SiteAssets/Resolucion-5975-de-2016-CUPS.pdf</a> ) * Decreto 1757 de 1994. Ministerio de Salud. Garantiza y establecen modalidades en la prestación de servicios de salud (todos los artículos) ( <a href="https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%201757%20de%201994.pdf">https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%201757%20de%201994.pdf</a> ) * Circular Única de Supersalud. Protección de los ciudadanos y la participación ciudadana (todos los artículos) ( <a href="https://www.supersalud.gov.co/es-co/normatividad/circular-unica">https://www.supersalud.gov.co/es-co/normatividad/circular-unica</a> ) * Resolución 5261 de 1994. Ministerio de Salud. Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Artículo 51, Artículo 89, título I Artículo 96, artículo 97 parágrafo; Artículo 98 ( <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> ) * Resolución 1995 de 1999. Ministerio de Salud. Normas para el manejo de las historias clínicas. Artículo 13: Custodia de la historia clínica ( <a href="https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201995%20DE%201999.pdf">https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201995%20DE%201999.pdf</a> ) * Acuerdo 024 de 2008 CSU ( <a href="http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Normal.jsp?i=34718">http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Normal.jsp?i=34718</a> )			
Costo <b>De acuerdo a cuotas moderadoras. A partir de la cuarta consulta al año. Las atenciones de PyP no requieren pago de cuota moderadora</b>	Lugar en donde se realiza el pago <b>Tesorería UNISALUD</b>	Cuenta bancaria <b>NA</b>	Forma de pago <b>Efectivo en caja</b>
2. DONDE REALIZAR EL TRÁMITE/SERVICIO			
Entidad <b>BOGOTÁ</b>	Página WEB <a href="http://unisalud.unal.edu.co">http://unisalud.unal.edu.co</a>		
Punto de atención * Carrera 45 No 26-85 Edificio Uriel Gutiérrez/ UNISALUD / Consultorios Médicos * Carrera 45 No 26-85 Edificio Uriel Gutiérrez/ Laboratorio clínico Oficina 105	Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) <b>Carrera 45 No 26-85 Edificio Uriel Gutiérrez/ UNISALUD</b>		
Ciudad/Departamento <b>Bogotá</b>	Horarios de atención * Lunes a viernes 6:30 am-5:40 pm * Laboratorio: Lunes a viernes 6:30 am- 4:00 pm y Sábados 8:00 am- 1:00 pm	Teléfono * 316 5000 Ext. 18824 * 3165240 Ext. 82000 * 316 5000 Ext. 18821 * Radiología 316 5000 Ext. 18814	Email * unicitas@unal.edu.co * desersaludQunal.edu.co * unisalud.laboratorio@gmail.com
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://unisalud.unal.edu.co">http://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 pm y 2:00 pm- 5:00 pm</b>	Teléfono * 8879040 ext. 53101, 53123 * Laboratorio, electrocardiogramas y radiología: 8879040 ext. 53107, 53106	Email * parodasp@unal.edu.co * autoriza_man@unal.edu.co
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 7:00 am- 5:00 pm</b>	Teléfono <b>430 97 60/ 430 97 02</b>	Email <b>NA</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://unisalud.unal.edu.co">http://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</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>
3. OTROS DATOS SOBRE EL TRÁMITE/SERVICIO			
Dependencia a la que corresponde la coordinación administrativa del trámite/servicio <b>División de Servicios de Salud</b>		Cargo que resuelve definitivamente el trámite/servicio <b>Jefatura de Servicios de Salud/Profesional tratante</b>	
Tiempo para la resolución del trámite/servicio <b>20-40 minutos</b>	Número de trámite/servicio gestionados al año * Bogotá: 90000; * Manizales: 11353; * Palmira: 9767	Observaciones <b>En aquellos casos que el usuario deba estar fuera de la red habitual de prestación de servicios (ciudad diferente), debe notificar anticipadamente a Afiliaciones Unisalud para que desde allí se comuniquen a su vez con la prestadora que corresponda y de esa forma poder ofrecer la atención al usuario en caso que lo requiera.</b>	
Tipo de usuario: usuario activo unisalud			