

1. OBJETIVO

Articular los diferentes niveles de atención y actores que conforman el servicio para brindar rutas de atención operativas claras que permitan la gestión oportuna, continua e integral de los pacientes pertenecientes a Unicauca.

2. ALCANCE

Incluye el flujo operativo articulado por todos los involucrados necesarios para facilitar la continuidad de la atención del paciente de Unicauca.

3. CONCEPTUALIZACIÓN DEL MODELO

Para dar alcance al modelo de atención, los involucrados deben articular de manera eficiente las actividades y procesos efectuados por cada uno de los actores en función de las necesidades de la operación.

La adecuación del modelo operativo incluye la definición clara y específica de los criterios y procesos a intervenir, así como la modificación y actualización de los procedimientos asociados a los mismos que permitan responder a las necesidades de los actores, facilitando procesos operativos, técnicos, jurídicos, administrativos y financieros que la soportan, buscando la prestación oportuna, continua e integral de los servicios de salud a la población de Unicauca, en sus diferentes tipos de servicio.

4. ESTRUCTURA DEL MODELO OPERATIVO

Para la prestación de los servicios al cliente Unicauca, CHRISTUS SINERGIA Salud se articula al aliado CHRISTUS SINERGIA Salud Centros Ambulatorios para la prestación del servicio a los pacientes de Unicauca.

El control operativo de este modelo de negocio esta soportado por el aplicativo CIKLOS donde se realiza el control y seguimiento de la prestación de los servicios.

Los colaboradores que atienden estos servicios están vinculados a la línea de negocio ambulatoria.

5. RUTA DE ATENCIÓN

RUTA DE ATENCIÓN CENTROS AMBULATORIOS

La ruta empieza con la necesidad de dar una atención a los pacientes de Unicauca en las unidades ambulatorias de CRHISTUS SINERGIA Salud.

CENTROS AMBULATORIOS CHRISTUS SINERGIA SALUD UNIDADES BÁSICAS			
REGIONAL	CIUDAD	SEDE/UNIDAD	DIRECCIÓN
Caribe	Valledupar	Unidad de Atención Básica Alfonso López	Carrera 18 No. 11 – 76
	Sincelejo	Unidad de Atención Básica Ford	Carrera 19 No. 16A – 87 Barrio Las Flores
	Santa Marta	Unidad de Atención Básica Libertador	Calle 14 No. 14 – 13
	Cartagena	Unidad de Atención Básica Manga	Manga Avenida Jiménez No. 22 – 50
	Cartagena	Unidad de Atención Básica Pedro de Heredia	Avenida Pedro de Heredia Sector Alcibia Calle 30 No. 35 – 173
	Cartagena	Unidad de Atención Básica Santa Lucia	Avenida La Concordia transversal 54 No. 31 – 121 Ternera
	Barranquilla	Unidad de Atención Básica San Vicente	Carrera 49C No. 84 – 36
Centro Oriente	Bogotá	Unidad de Atención Básica Av 68	Calle 17 No. 66 – 96 Local 1 – 2
	Bogotá	Unidad de Atención Básica Calle 80	Calle 80 No. 92-27
	Neiva	Unidad de Atención Básica Centro Neiva	Calle 13 No. 5 – 44
	Florencia	Unidad de Atención Básica Florencia	Carrera 15 No.15-06 Centro
	Bogotá	Unidad de Atención Básica Lourdes	Calle 63 No. 9A – 45
	Ibagué	Unidad de Atención Básica Ibagué	Carrera 5 No. 39 – 56 pisos 2, 3 y 4
	Bogotá	Unidad de Atención Básica Santa Bárbara	Autopista Norte No.103 -13 Sentido Norte Sur pisos 2,3,4,5,6
Eje Cafetero	Dosquebradas	Unidad de Atención Básica Dosquebradas	Calle 35 No. 15-19 piso 5 Centro Comercial y Empresarial Guadalupe
	Armenia	Unidad de Atención Básica El Bosque	Calle 22 No. 22-65
	La Virginia	Unidad de Atención Básica La Virginia	Carrera 10 No. 5 -74 y 5 – 90 Barrio San Cayetano Local 101 edificio el Nogal
	Manizales	UPREC Unidad de prevención clínica Manizales	Carrera 24 No. 51-02 Local 2
	Pereira	UPREC Unidad de prevención clínica Pereira	Calle 18 No. 14 – 35
Noroccidente	Medellín	Unidad de Atención Básica Belén	Diagonal 75B No. 6-105 Local 251 – 252 piso 2 Mall Gran vía
	Envigado	Unidad de Atención Básica Envigado	Carrera 48 No. 25 Sur – 136
	Medellín	Unidad de Atención Básica Junín	Calle 54 No. 49-69
	Medellín	Unidad de Atención Básica Poblado	Carrera 48 No. 10 -45 Local 140 Centro Comercial Monterrey
	Montería	Unidad de Atención Básica Montería	Calle 24 No. 5-53 Barrio Centro
Nororienté	Bucaramanga	Unidad de Atención Básica Meseta	Carrera 34 No. 42 – 90 Piso 1, 2, 3, 4, 5, 6
	Barrancabermeja	Unidad de Atención Básica Barrancabermeja	Diagonal 56 No. 18A-80 Local 301 a 311; Local 401 a 411; Local 327 a 329 Centro Comercial San Silvestre
	Cúcuta	Unidad de Atención Básica Cúcuta	Calle 9 No. 0 E – 58 Barrio Centro
Suroccidente	Buga	Unidad de Atención Básica Buga	Carrera 14 No. 3 – 07 Piso 2
	Tuluá	Unidad de Atención Básica Tuluá	Carrera 30 N. 27-20 esquina
	Palmira	Unidad de Atención Básica Palmira	Carrera 28 No. 44 – 73 bloque B piso 3

CENTROS AMBULATORIOS CHRISTUS SINERGIA SALUD CENTROS PLATINOS			
REGIONAL	CIUDAD	SEDE/UNIDAD	DIRECCIÓN
Caribe	Barranquilla	Unidad Integral en Salud Norte Barranquilla	Calle 85 No. 50 – 08
Centro Oriente	Bogotá	Unidad Integral en Salud Bogotá	Calle 102 No. 14 A – 70 pisos 3 y 4 Edificio Torre 102
Eje Cafetero	Armenia	Unidad Integral de Salud Armenia	Calle 17 Norte No. 11-70 Piso 3 Nogales Ala 1
	Pereira	Unidad Integral en Salud Pereira	Carrera 12 No. 2B – 17 piso 2
Noroccidente	Medellín	Unidad Integral en Salud Laureles	Carrera 66B 32 D 36 Mall Mas en Uno
	Medellín	Unidad Integral en Salud Poblado	Carrera 43A 18 Sur -135 piso 4 Local 460- Centro Comercial Sao Paulo
Nororiente	Bucaramanga	Unidad Integral en Salud Bucaramanga	Transversal 93 No. 34-99 Locales SS01, SS02 Centro Comercial Cacique
Suroccidente	Cali	Unidad Integral en Salud Norte Cali	Calle 36N No.6A-65 Piso 11 Edificio World Trade Center Pacific Mall
	Cali	Unidad Integral en Salud Unicentro Cali	Carrera 100 No 5-169 CC Unicentro Local 810-810A Piso 3 Edificio Pasoancho

Los pacientes de Unicauca se comunican telefónicamente a las siguientes líneas de atención para solicitar un servicio de CHRISTUS Sinergia Salud:

Ciudades/Zonas/Regional	Telefono local
Cali	4896083
Bogota	3907617
Medellin	6044191
Barranquilla	3854249
Eje Cafetero	3400663
Bucaramanaga	6973536
Palmira	4896083
Tulua	2359546
Armenia	7358364
Manizales	8962219
Resto del País	18000942029

El agente de nuestro centro de contacto solicita la información necesaria al paciente para poder brindarle adecuadamente la atención solicitada, la información que solicita al paciente son los datos personales (Nombre Completo y Numero de Identificación).

Una Vez solicitado los datos personales del paciente, Agente del Centro de Contacto valida en la página de Unicauca si el paciente se encuentra activo y el rango en el que se encuentre.

Agente del Centro de Contacto procede a crear el paciente en el aplicativo Ciklos a través de la modalidad Unicauca de acuerdo al rango salarial, realiza la asignación de la cita (para los servicios que no son de acceso directo debe existir una remisión (solicitud de servicio en Ciklos previamente), le informa el valor a pagar y la sede donde le atenderán la cita programada.

http://unisalud.unicauca.edu.co/sites/default/files/acuerdo_cuotas_moderadoras_copagos_2020.pdf

Servicios de acceso directo:

CENTROS AMBULATORIOS CHRISTUS SINERGIA - UNICAUCA
CONSULTAS DE ACCESO DIRECTO
* Consulta de Medicina General
* Consulta de Especialista Pediatría
* Consultas de Odontología
* Consultas de Ginecología (Solo Embarazadas)

Si el paciente accede a los servicios de CHRISTUS SINERGIA Salud la atención se prestará de la siguiente manera:

El paciente se presentará en la Unidad que previamente se le asignó la cita médica.

Paciente solicita turno de cumplimiento de cita para ser atendido por el auxiliar administrativo de CHRISTUS SINERGIA Salud Centros Ambulatorios

El Auxiliar Administrativo realiza el cumplimiento de la cita y le informa al paciente el valor a pagar por el servicio programado.

Auxiliar Administrativo debe solicitar autorización del servicio a través del Correo electrónico de Unicauca.

- Maria Isabel Prado: mprado@unicauca.edu.co
- Maria de los Ángeles Anaya: maanaya@unicauca.edu.co

Nota: Unicauca enviará respuesta con autorización de los servicios pasadas 48 horas hábiles después del correo inicial.


Auxiliar Administrativo genera factura y hace entrega de esta al paciente con el cobro respectivo.

Profesional médico realiza llamado al paciente para realizar la atención.

Profesional médico realiza atención y registra las remisiones respectivas por medio de la herramienta Ciklos (Registrar solicitud/Generación de At3)

Si uno de los servicios enviados por el Medico no esta incluido dentro del Plan Obligatorio de Salud (No Pos), se debe diligenciar formato No Pos Mipres Adaptado Unisalud enviado por Unicauca y lo podrán encontrar en el SharePoint.

<https://christusco.sharepoint.com/sites/ComitOperacionesyServicios/CONTRATOS/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fsites%2FComitOperacionesyServicios%2FCONTRATOS%2FUNICAUCA&FolderCTID=0x012000D46A5D809A78E543A072BA705B249305>

 REPORTE DE PRESCRIPCIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON PLAN BENEFICIOS EN SALUD O SERVICIOS COMPLEMENTARIOS UNIDAD DE SALUD UNIVERSIDAD DEL CAUCA NIT: 891.500.319-2			
I. DATOS DE LA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS			
2) Fecha:	Año: <input type="text"/>	Mes: <input type="text"/>	Día: <input type="text"/> Hora: <input type="text"/> : <input type="text"/> : <input type="text"/>
3) Razón Social:			4) NIT: <input type="text"/>
5) Código Habilitación:	<input type="text"/>		
II. IDENTIFICACIÓN DEL PROFESIONAL DE LA SALUD			
6) Tipo Documento Identificación:	CC <input type="checkbox"/>	CE <input type="checkbox"/>	7) Número Documento Identificación: <input type="text"/>
8) Nombre Completo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9) Especialidad:	10) Registro Profesional: <input type="text"/>		
III. DATOS INICIALES			
DATOS DEL PACIENTE			
11) Tipo Documento Identificación:	CC <input type="checkbox"/>	RC <input type="checkbox"/>	TI <input type="checkbox"/>
	CE <input type="checkbox"/>	PA <input type="checkbox"/>	NV <input type="checkbox"/>
	CD <input type="checkbox"/>	SC <input type="checkbox"/>	PR <input type="checkbox"/>
	PE <input type="checkbox"/>	12) Número Documento Identificación: <input type="text"/>	
13) Nombre Completo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Si el paciente es enviado al programa de promoción y prevención, Auxiliar de Enfermería o el Medico que lo remite; debe realizar la inscripción del paciente al programa según su diagnóstico y tendrá derecho a los servicios que estén incluidos dentro del programa sin generar cobro alguno.

Una vez finalizada la consulta Paciente solicita turno de salida de consulta para ser atendido por el auxiliar administrativo de CHRISTUS SINERGIA Salud Centros Ambulatorios

Auxiliar Administrativo valida en el aplicativo las ordenes enviadas por el médico tratante; si uno de los servicios está incluido dentro del Portafolio, Auxiliar Administrativo solicita Autorización a través de Correo electrónico de Unicauca y hace entrega de la orden al paciente.

- Maria Isabel Prado: mprado@unicauca.edu.co
- Maria de los Ángeles Anaya: maanaya@unicauca.edu.co

Si el servicio enviado no esta incluido dentro del portafolio, Auxiliar Administrativo hace entrega de la orden, le informa al paciente que el tramite lo debe realizar a través de Unicauca y le indica los correos electrónicos para que haga el envío de la solicitud.

- Maria Isabel Prado: mprado@unicauca.edu.co

- Maria de los Ángeles Anaya: maanaya@unicauca.edu.co

Si uno de los servicios enviados por el medico es un Medicamento No Pos, Auxiliar Administrativo le informa al paciente que el tramite lo debe realizar a través del correo electrónico (mayafabian@unicauca.edu.co)

6. DATOS DE CONTACTO DEL CONVENIO

Si hay lugar a cualquier inquietud o sugerencia, favor comunicarse con nosotros según sea el caso.

PROCESO OPERATIVO – QUEJAS Y RECLAMOS

Juan Camilo Arce
Coordinador Nacional Operaciones y Servicio
Teléfono: (301) 702 89 32
juan.arce@christus.co

PROCESO COMERCIAL

Luz Marina Jaramillo Echeverry
Coordinadora Comercial
Teléfono: (315) 677 7868
luz.jaramillo@christus.co

QUEJAS Y RECLAMOS

Jenny Katherine Villa
Analista Nacional Manifestaciones del Paciente
Teléfono: 4863433 Ext 25554
jenny.villa@christus.co

PROCESO OPERATIVO

Paula Andrea Arcila
Analista Nacional de Operaciones y Experiencia del Paciente
Teléfono: (300) 717 60 28
Paula.arcila@christus.co



**CHRISTUS
SINERGIA**
Salud

**ANEXO MODELO OPERATIVO
UNICAUCA SINERGIA GLOBAL EN SALUD
SAS**

**Versión:
001**