

Manual de relacionamiento

División Programa de Salud
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Programa de Salud de la Universidad de Antioquia, es una Entidad Administradora de Planes de Beneficios Universitarios EAPB del régimen especial, el cual ha cuidado por más de treinta años la salud de nuestros afiliados cotizantes y sus familias a través de un equipo humano y técnico que asume el reto de dar lo mejor, a través de la transformación y del mejoramiento permanente de sus condiciones técnicas, administrativas y humanas.

Sin embargo, nuestras motivaciones por si solas no son suficientes y cumplir el propósito de ser una aseguradora en salud con calidad, requiere trabajar de la mano con compañeros, con amigos, con aliados; motivo por el cual, nos enorgullece reconocerlo a usted y a su Institución no solo como un proveedor de servicios de salud sino como un aliado estratégico, donde juntos propendamos por el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros afiliados.

Gracias por hacer parte de este equipo humano y técnico, que se pone al servicio del Programa de Salud de la Universidad de Antioquia.

Con gratitud,



JUAN CARLOS CAÑAS AGUDELO

Jefe División

Programa de Salud Universidad de Antioquia

DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Proceso	Funcionarios	Contacto
Dirección y gestión estratégica	Juan Carlos Cañas Agudelo	direccion.psu@udea.edu.co
Aseguramiento en Salud	Sebastián Granada Jiménez	afiliacion.psu@udea.edu.co
Referencia y contrarreferencia	Julián Esteban Restrepo Melissa Agudelo Hoyos Melissa Cortés Tovar	referencia.psu@udea.edu.co
Medicamentos PBS y no PBS	Yesica Alejandra Giraldo Luisa Fernanda Mosquera	nopbs.psu@udea.edu.co gfpsu@udea.edu.co
Auditoría odontológica	Celba María Franco	odontologia.psu@udea.edu.co
Calidad	Hernán Darío Múnera	calidad.psu@udea.edu.co
Atención al usuario	Jesús Manuel Zapata Tania Soto Moreno Julieth Carolina Montoya	atencionalusuario.psu@udea.edu.co
Contratación y auditoría administrativa	Viviana Herrera Luz María Hernández	contratospsu@udea.edu.co contratacion.psu@udea.edu.co
Cartera y glosas	Dufary Andrea Soto	cartera.psu@udea.edu.co glosas.psu@udea.edu.co
Gestión Financiera	Sara Paulina Estrada Bibiana Andrea Castro Luz Neira Gil Cañas Estefanía Castaño Cruz	financieropsu@udea.edu.co gestionfinanciera.psu@udea.edu.co procesopagospsu@udea.edu.co
Radicación	Lina María Higuita	radicaciondesoportepsu@udea.edu.co
Auditoría médica	Andrés Felipe Gutiérrez Álvaro Giraldo Soto Andrés Tamayo	auditormedico.psu@udea.edu.co medicoauditor.psu@udea.edu.co auditoriapsu@udea.edu.com
Sistemas de Información	Guillermo Pereira Medina Julieth Moyano Barrientos	guillermo.pereira@udea.edu.co gesis.psu@udea.edu.co
Gestión del riesgo en salud	María Juliana Marín Piedrahita	gestionriesgospsu@udea.edu.co
Incapacidades	Diana María Ceballos	incapacidades.psu@udea.edu.co

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y MISIONALES

1. SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN SALUD

El Programa de Salud de la Universidad de Antioquia como actor inherente del Sistema de salud en Colombia, buscando favorecer la toma de decisiones basada en la evidencia y adherirse a la construcción e implementación de las Políticas Públicas en Salud y demás instancias normativas vigentes, pretende cogenerar acciones de seguimiento a la calidad, oportunidad y cobertura, de los datos que se reportan desde su Institucional para lo cual, se requieren los siguiente reportes obligatorios:

Reporte de Obligatorio Cumplimiento	Soporte normativo	Periodicidad en el envío a la EAPB	Soportes
RIPS Consolidados del mes anterior	Resolución 3374 de 2000	Diez (10) Primeros días calendario del mes	Archivos planos con la estructura definida
Detección Temprana y Protección Específica	Resolución 202 de 2021	Diez (10) Primeros días calendario del mes	Archivos planos con la estructura definida
CAC Enfermedad Renal	Resolución 2463 de 2014	30 de junio de cada año	Historias clínicas, laboratorios y facturas de las atenciones relacionadas con la atención de alto costo
CAC Enfermedad Hemofilia	Resolución 0123 de 2015	30 de enero de cada año	Historias clínicas, laboratorios y facturas de las atenciones relacionadas con la atención de alto costo
CAC Enfermedad Cáncer	Resolución 0247 de 2014	28 de febrero de cada año	Historias clínicas, laboratorios y facturas de las atenciones relacionadas con la atención de alto costo
CAC Enfermedad Artritis	Resolución 1393 de 2015	30 de julio de cada año	Historias clínicas, laboratorios y facturas de las atenciones relacionadas con la atención de alto costo

Reporte de Obligatorio Cumplimiento	Soporte normativo	Periodicidad en el envío a la EAPB	Soportes
CAC Enfermedad VIH	Resolución 4725 de 2011	30 de marzo de cada año	Historias clínicas, laboratorios y facturas de las atenciones relacionadas con la atención de alto costo
Indicadores para el monitoreo de la calidad en salud	Resolución 1552 de 2013	Diez (10) primeros días calendarios del mes	Estructura 1552 de 2013 en formato xls
Eventos de notificación obligatoria SIVIGILA	Decreto 3518 de 2006 Protocolos Instituto Nacional de Salud INS	Los martes de cada semana	Archivo xls y ficha de notificación de los eventos reportados de interés en Salud Pública

La información requerida deberá ser enviada a la División de Salud de la Universidad de Antioquia a los correos electrónicos: direccion.psu@udea.edu.co; guillermo.pereira@udea.edu.co y gesis.psu@udea.edu.co.

Para el reporte correspondiente a las Cuentas de Alto Costo, es importante que cada prestador gestione a través del **Fondo Colombiano de Alto Costo**, las credenciales para acceder al **SISCAC** dónde deberá registrar las atenciones relacionadas con la patología de alto costo. Se recuerda que esta entidad se encuentra registrada ante las entidades de salud del orden nacional como RES011.

Adicionalmente, aquellas instituciones prestadoras de servicios de salud, que realicen atenciones de afiliados reportados a la Cuenta de Alto Costo (CAC), deberán enviar de manera mensual, los primeros diez (10) días del mes, un consolidado en Excel, donde se permitan identificar las novedades del afiliado y en caso de haber presentado atenciones relacionadas con la patología de alto costo durante el mes inmediatamente anterior; para lo cual deberán adicionar el soporte clínico y la factura de la atención correspondiente. Esta información deberá ser enviada al correos gesis.psu@udea.edu.co; guillermo.pereira@udea.edu.co y auditoriapsu@udea.edu.co donde el archivo Excel deberá contener al menos las siguientes variables:

Tipo de documento	Número de documento	Mes	Novedad						Detalle de la novedad
			Activo/ En tratamiento	Diagnosticado pendiente de ingreso/ No ingreso	Controlado /Adherente	Retirado	Fallecido	Suspendido	
CC	125441254	01	Registre con una equis (X) la novedad que haya presentado el afiliado durante el mes atendido						Registre acá la información de detalle de la novedad del afiliado

Para dar cumplimiento a la información relacionada con el proceso de sistemas de información, nos apoyaremos en cada uno de los lineamientos y anexos técnicos normativos vigentes, los cuales establecen los criterios para la adecuada transferencia de datos y bajo los mismos, se encuentra construida nuestra herramienta tecnológica de validación, por lo que les sugerimos respetuosamente, garantizar el envío de sus datos en forma adecuada, con el ánimo de optimizar la carga en nuestro sistema y no tener reprocesos al momento de corregir las inconsistencias de estructura. La información recibida, entrará en un periodo de validación por parte de nuestra entidad y en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles se estará retroalimentando con la respuesta del cargue exitoso del 95% mínimo de los datos reportados o con las inconsistencias a modificar.

Finalmente, recordamos la obligatoriedad de la información y la veracidad de lo reportado, por lo que el Programa de Salud de la Universidad de Antioquia, está obligada a reportar ante la Superintendencia Nacional de Salud, a los prestadores que incumplan con la entrega oportuna de esta información o a aquellos que realicen el reporte con datos erróneos, alterados, no verificables o no soportados de acuerdo con la historia clínica y demás documentos que hagan las veces de fuente de información.

2. GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD

Para favorecer la oportunidad en la atención, la detección temprana de enfermedades y la gestión del riesgo en salud de manera integral, es importante que las Instituciones prestadoras de servicios de salud que realicen diagnósticos Novo, diligencien el reporte del mismo de manera INMEDIATA, en caso de cumplir con las definiciones de caso de las siguientes subcausas. En aquellos casos, donde se relacione una equis (x) la IPS deberá remitir información:

Grupo	Sub_grupo	Morbilidad/ Evento	Mortalidad	SIVIGILA	Cuenta de Alto Costo	Observaciones
Cardio – Cerebro – Vascular Metabólico	Hipertensión arterial	X			X	
	Diabetes Mellitus	X			X	
	Accidente cerebrovascular	X				
	Infarto agudo de miocardio	X				
	Enfermedad renal crónica	X			X	Se debe informar el estadio de clasificación
Enfermedades respiratorias	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica EPOC	X				
Alteraciones nutricionales	Desnutrición	X	X	X en menor de 5 años		Si es desnutrición aguda en menor de 5 años requiere ficha de notificación al SIVIGILA
	Déficit de Micronutrientes	X				
	Sobrepeso	X				
	Obesidad	X				
Trastornos mentales y del comportamiento	Trastornos mentales y del comportamiento debido a uso de sustancias psicoactivas y adicciones	X	X	X En caso de ser mortal		Si el consumo de SPA causa la muerte
Trastornos psicosociales y del comportamiento	Trastorno de la Alimentación	X				
	Intento Suicida	X		X		En caso de que intento se haya provocado por una causa diferente a lesiones físicas se deberá diligenciar la ficha de notificación de intoxicación y relacionar el mecanismo

Grupo	Sub_grupo	Morbilidad/ Evento	Mortalidad	SIVIGILA	Cuenta de Alto Costo	Observaciones
	Enfermedad Psicógena	X				
Trastornos del Aprendizaje y el Desarrollo	Autismos	X				
	Trastornos Psicóticos	X				
Neoplasias	Tumores in sito, de la sangre y de la piel	X		X Tumor maligno de mama y de cuello uterino	X	Soportes clínicos
Maternidad segura	Alteraciones y complicaciones del Embarazo, Parto y Puerperio	X	X	X Requiere análisis institucion al del caso		Mortalidad perinatal y mortalidad materna requiere ficha de notificación
	Interrupción Voluntaria del Embarazo	X				
	Embarazo en mujeres con edades comprendidas entre los 10 y los 19 años	X				
	Trastornos del Recién Nacido	X	X	X		
Enfermedades infecciosas	Infección Respiratoria Aguda y Neumonía	X	X	X En menor de 5 años		
	Piodermitis	X				
	Infección de las Vías Urinarias	X				
	Hepatitis	X	X	X		
	Enfermedad Diarreica Aguda	X	X	X En menor de 5 años		
Otro grupo no especificado	Trastornos visuales y auditivos	X				

Grupo	Sub_grupo	Morbilidad/ Evento	Mortalidad	SIVIGILA	Cuenta de Alto Costo	Observaciones
	Trastornos degenerativos	X				
	Neuropatías	X				
	Enfermedades huérfanas y autoinmunes	X		X		Realizar ficha de notificación a las enfermedades huérfanas que se diagnostican por primera vez
	Enfermedades Neurológicas	X				
	Trasplantados	X				
	Enfermedades del Colágeno	X				
	Artrosis	X				
Causas externas	Trauma Craneoencefálico y Raquimedular	X				
Violencias	Abuso Sexual	X		X		
	Violencia Intrafamiliar	X	X	X		
	Violencia de género	X	X	X		
	Abandono en niños menores de 14 años, en personas en situación de discapacidad y en personas mayores de 60 años	X		X		
Salud bucal	Caries	X		X Solo para UPGD centinela		
	Enfermedad periodontal	x				
	Edentulismo	x				

Grupo	Sub_grupo	Morbilidad/ Evento	Mortalidad	SIVIGILA	Cuenta de Alto Costo	Observaciones
Micobacterias	Tuberculosis	X	X	X	X	La IPS deberá remitir de manera mensual el libro de TB sensible, afiliados con profilaxis, libro de sintomáticos respiratorios y relación de los afiliados farmacorresistentes
	Lepra	X	X	X		

La información relacionada anteriormente debe ser remitida al correo electrónico: gestionriesgospsu@udea.edu.co y gesis.psu@udea.edu.co.

Teniendo en cuenta la modalidad contractual entre las partes y los programas a realizar por parte del proveedor en Salud, por favor remitirse a las cláusulas específicas de este, para conocer las metas de cumplimiento con cada uno de los indicadores de cobertura.

Las instituciones que realicen actividades y procedimientos que faciliten la detección temprana, deberán reportar los resultados de manera inmediata, informando el riesgo o la alteración identificada para facilitar su diagnóstico precoz, el tratamiento oportuno, la reducción de su duración y el daño causado, evitando secuelas, incapacidad y muerte.

Aquellas instituciones con las cuales se tenga contratado el servicio de vacunación, deberán reportar de manera bimensual el porcentaje de cumplimiento en cobertura según biológico por grupo de edad y las metas trazadas a través de la demanda inducida.

3. AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS Y GESTIÓN DE MEDICAMENTOS

Con el ánimo de facilitar nuestros procesos misionales, la verificación de derechos en salud y la oportunidad en la respuesta a nuestros prestadores y afiliados, el Programa de Salud de la Universidad de Antioquia ha venido evolucionando y ha avanzado en la adquisición de herramientas tecnológicas y ofimáticas para lo cual, les presentamos, nuestro Sistema de Información *ALMERA*; un sistema de fácil

navegación, de amplia funcionalidad e interoperabilidad entre los diferentes actores involucrados en la atención de nuestros afiliados, que nos permitirá la trazabilidad necesaria en nuestro reaccionamiento.

A través de *ALMERA* su Institución Prestadora de Servicios de Salud IPS, podrá acceder al módulo de Autorización de servicios donde podrá verificar en tiempo real los derechos en salud de cada afiliado y solicitar la autorización del servicio, procedimiento o medicamento de ser pertinente.

Para realizar la solicitud, la IPS deberá ingresar a *ALMERA* a través del siguiente link: <https://sgi.almeraim.com/sgi/seguiamiento/index.php?ingresar=true> con las credenciales de acceso previamente suministradas por el equipo del Programa de Salud. Esta función administrativa es exclusiva del prestador, dado que el usuario no debe realizar ninguna gestión administrativa con las órdenes (Ver anexo Instructivo de autorización) (Decreto 019 de 2012 Ley anti trámites); sin embargo, se debe garantizar que el afiliado reciba la fórmula de los medicamentos ordenados al salir de consulta, procedimiento u hospitalización, pues él está en posibilidad reclamar directamente los medicamentos en forma inmediata en el punto de dispensación, o hacer llegar la fórmula médica a nosotros, para enviarle los medicamentos a su domicilio.

El afiliado al Programa de Salud de la Universidad de Antioquia, deberá recibir posterior a la atención en su IPS, lo relacionado a órdenes de exámenes, procedimientos, medicamentos e historia clínica (si es necesario), con el fin de garantizar que el afiliado tenga toda la información de su atención.

Si al momento, de realizar la verificación de derechos se evidencian inconsistencias, estas deberán ser remitidas al área de afiliaciones y registro de novedades al correo electrónico: afiliación.psu@udea.edu.co o a la línea telefónica 604 2198432.

La capacitación para la utilización del sistema de información será suministrada por el equipo del Programa de Salud y se proporcionará el apoyo técnico necesario para el correcto uso de la herramienta. Se dará una asistencia técnica inicial y general y otra a demanda en caso de ser requerida por la institución. La asesoría y asistencia técnica de la herramienta deberá gestionarse a través del área de contratación al correo electrónico: contratospsu@udea.edu.co.

La IPS deberá solicitar autorización previa para la prestación de cualquier servicio (ambulatorios, hospitalarios, urgencias, ayudas diagnósticas, terapéuticas, odontología, medicamentos y demás), salvo en las condiciones de urgencias vitales

División Programa de Salud

Recepción de correspondencia: Calle 70 52-21 NIT: 890.980.040-
8<http://www.udea.edu.co> • Medellín, Colombia

establecidas en la norma. Estas solicitudes deberán cumplir con el anexo técnico Nro. 3 en caso de servicios ambulatorios; en el caso de urgencias deben ser solicitados con el anexo técnico Nro. 2 contenidos en la resolución 3047 de 2008.

La solicitud debe realizarse mediante el sistema de información *ALMERA*, el cual emitirá la autorización para la prestación del servicio equivalente y paralelo a ello realizará una notificación al correo electrónico institucional registrado (anexo técnico Nro. 4 este será el único soporte válido). Esto aplica para servicios ambulatorios y hospitalarios. Este código de autorización suministrado por el sistema *ALMERA*, será el único aceptado al momento de la facturación y radicación al programa de salud de la Universidad de Antioquia.

Las solicitudes tramitadas en el sistema *ALMERA* deberán hacerse con código CUPS vigente y no podrán utilizarse con código propio. La institución que maneje códigos propios deberá homologarlos según la resolución y deberá estar contratado. En caso de que la IPS no realice algún tipo de procedimiento necesario para el paciente o no cuente con la especialidad ordenada, deberá informar en el sistema de información, para reprogramar al afiliado con otro prestador.

La IPS deberá notificar a través de *ALMERA* la prestación del servicio solicitado, indicando fecha y hora de la asignación de este. Esta notificación de asignación de cita, no podrá superar los diez (10) días calendario posterior a recibir la autorización.

En caso de solicitud de biopsias y estudios marcadores específicos o histoquímica, la IPS deberá garantizar la realización de los estudios (lecturas) antes de proceder a la toma de la biopsia, de no ser así, la Institución no podrá tomar la biopsia y deberá emitir orden, informando a la EAPB que no cuenta con la oferta de este procedimiento, con el fin de reprogramar al afiliado a una IPS que preste el servicio completo.

Las instituciones que tengan contratadas las especialidades de salud oral, específicamente prótesis y que presten el servicio a aquellos afiliados que cuenten con este servicio en su plan de beneficios, deberán realizar la solicitud a través de *ALMERA* de acuerdo con las tarifas preestablecidas por el sistema (pactadas en el contrato), para el pago del Programa de salud. Cualquier inquietud relacionada con el proceso de auditoría odontológica deberá ser remitida al correo: odontologia.psu@udea.edu.co.

La IPS deberá facilitar y garantizar el acceso a la historia clínica de manera remota a través de sus plataformas de información a nuestro grupo auditor o enviarla como soporte al correo electrónico referencia.psu@udea.edu.co y adicional a esto, deberán

enviar el censo de pacientes hospitalizados diariamente con la respectiva historia clínica para conocer la evolución completa del afiliado.

Cuando la IPS solicite un servicio y/o un medicamento que se encuentre por fuera del Plan de Beneficios en Salud PBS deberá adjuntar el formato de justificación NO PBS en el sistema de información *ALMERA* de acuerdo con la capacitación brindada.

Para la realización de estos procesos, reiteramos que los afiliados al Programa de Salud de la Universidad de Antioquia se encuentran exceptos del pago de cuotas moderadoras y/o copagos.

3.1 Intervención farmacéutica

Una intervención farmacéutica es uno de los pasos del proceso de monitorización farmacoterapéutica de mayor importancia, ya que es fundamental para el éxito de una atención humanizada, dispensación oportuna y seguimiento a la fármaco seguridad de nuestros afiliados, con ello se contribuye al mejoramiento en su calidad de vida y a la optimización de recursos.

En la intervención farmacéutica, uno de los problemas que se ha identificado con frecuencia, es la omisión o tardanza en las respuestas por parte del prestador; es importante dar prioridad y obtener una respuesta oportuna por parte del médico tratante, para evitar que el proceso de dispensación se vea afectado y con ello la farmacoseguridad del paciente.

Algunos de los casos más comunes en las que se solicita intervención son:

- I. Novedades de prescripción:
 - Error en la frecuencia de administración
 - Forma farmacéutica incorrecta
 - Marca farmacéutica específica
 - Concentración incorrecta
- II. Novedades de abastecimiento:
 - Producto agotado (no comercializado)
 - Producto descontinuado
 - Producto sin registro INVIMA vigente
- III. Novedades de seguridad:
 - Duplicidad terapéutica
 - Dosis máxima
 - Medicamentos no necesarios (cuando no requiere el uso de acuerdo a

División Programa de Salud

Recepción de correspondencia: Calle 70 52-21 NIT: 890.980.040-
8<http://www.udea.edu.co> • Medellín, Colombia

- resultados
- paraclínicos)
- IV. Otras novedades:
 - Solicitud de información adicional (medicamentos evaluados en el Comité)
 - Formulas incompletas
 - Solicitudes varias emitidas por el área de medicamentos

Solicitamos a su institución un contacto directo para garantizar el adecuado flujo de información, con la siguiente información:

- Nombre de la persona que estará a cargo de este proceso
- Cargo
- Correo electrónico
- Numero de contacto (celular y fijo)

La gestión se realizará a través del área de medicamentos por la plataforma ALMERA al contacto directo brindado por la IPS encargado de esta gestión. Recordar que esta gestión es para procesos ambulatorios, por lo cual se requiere dar respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles, para garantizar una respuesta oportuna y evitar retrasos en la entrega del tratamiento, mejorar la fármaco seguridad y tener un mejor relacionamiento entre ambas partes.

Para las IPS que realizan algún manejo de medicamentos de control especial (ambulatorio):

Con el fin de mejorar el proceso de la entrega de medicamentos de control a nuestros usuarios (aquellos medicamentos controlados por el Fondo Rotatorio de Estupefacientes y prescritos con recetario especial) y como bien saben, estos deben ser verificados previamente con su fórmula de control, hemos pensado en optimizar tiempo y recurso para este proceso; para ello, a partir de la fecha, hemos determinado que las fórmulas de control especial sean recogidas en su institución por el prestador que realizará la dispensación de los medicamentos y así, facilitar el proceso a todas las partes implicadas, y evitar reprocesos y demoras en cuanto a la entrega de tratamientos.

Es por eso que solicitamos un líder (servicio farmacéutico, punto de enfermería u otro espacio), donde se custodie dichas formulas hasta cuando el servicio farmacéutico disponga su recolección, así, mejoramos pérdidas de fórmulas por parte de los pacientes (y los procesos que conlleva esta acción), demoras en la entrega y mejoramos la comunicación para el desarrollo de este proceso.

En caso de ser una persona diferente a la anteriormente solicitada, por favor compartir también dichos datos, con el fin de tener mejor comunicación en caso de ser requerida:

- Nombre de la persona que estará a cargo de este proceso
- Cargo
- Correo electrónico
- Numero de contacto (celular y fijo)

Finalmente, se requiere el envío de los Indicadores de monitoreo, seguimiento y control de la entrega de medicamentos conforme a la resolución 1604 de 2013 o aquellas que la modifiquen o sustituyan. Como consecuencia de la entrega incompleta de los mismos al momento de la reclamación por parte del afiliado, este reporte deberá ser enviado a los siguientes correos: nopbs.psu@udea.edu.co, qfpsu@udea.edu.co

Todos hacemos parte del mejoramiento en la calidad de vida de nuestros afiliados y su seguridad, por lo que solicitamos compromiso, oportunidad y resolutivez de parte de ustedes.

4. RADICACIÓN Y FACTURACIÓN

Cada Institución de salud, deberá realizar la radicación de las facturas a través del sistema *ALMERA*, la capacitación para la utilización será suministrada por el equipo del Programa de Salud y se proporcionará el apoyo técnico necesario para el correcto uso de la herramienta. Se dará una asistencia técnica inicial y general y otra a demanda en caso de ser requerida por la institución. La asesoría y asistencia técnica de la herramienta deberá gestionarse a través del área de contratación al correo electrónico: contratospsu@udea.edu.co.

La IPS deberá facturar de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, teniendo en cuenta el anexo técnico 5 del decreto 4747 de 2007 o aquellos que lo modifiquen o sustituyan “Soportes de las Facturas”, incluido el anexo técnico Nro. 4; entendiendo que si alguna factura incumple con los requisitos de ley, esta será devuelta o glosada en los términos establecidos en el decreto. Además de los requisitos definidos por la normatividad vigente en facturación, se recuerda que las facturas por prestación de servicios deben ser emitidas a nombre de la UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA con NIT 890980040-8.

Cada factura deberá ser radicada en el Sistema ALMERA, con el respectivo código

División Programa de Salud

Recepción de correspondencia: Calle 70 52-21 NIT: 890.980.040-
8<http://www.udea.edu.co> • Medellín, Colombia

de autorización y los soportes respectivos; el sistema se encargará de validar los RIPS, el/los código (s) de autorización, los CUPS autorizados y facturados y el valor de los CUPS pactados en el contrato entre las partes, por lo que se realizará una auditoría en forma inmediata y mejorará los tiempos de pago a cada una de las Instituciones prestadoras.

En cuanto a las devoluciones, glosas y respuesta a glosas deberán ser diligenciadas y reportadas según el anexo técnico Nro. 6 de la Resolución 3047 de 2008 a través del sistema *ALMERA*, el cual hará las validaciones correspondientes y presentará las respuestas de forma oportuna.

Cada año, en el mes de mayo, el Programa de salud, enviará a cada IPS un comunicado, informándole que el plazo para radicar todos los servicios prestados hasta el 31 de mayo de la vigencia actual, vence el 31 de agosto del mismo año (tres meses después), con el fin de mantener una cartera organizada y depurada; las facturas de servicios prestados con anterioridad al 31 de mayo de cada año y radicados después del 31 de agosto del mismo año, no serán recibidas.

5. CONTRATACIÓN

La IPS deberá cumplir al momento de la firma del contrato los siguientes requisitos:

- Certificado de existencia y representación legal.
- Certificado de pago a parafiscales en el formato U de A.
- Capacidad instalada y disponible en cada Sede
- Certificado de habilitación por sedes
- Copia de la cédula del representante legal
- Certificado de responsabilidad fiscal del representante legal
- Rut
- Certificado bancario
- Formulario de inscripción como proveedor U de A. (si es un nuevo proveedor)
- Modelo de atención
- Plantilla en Excel diligenciada con los servicios ofertados en códigos CUPS (plantilla U de A).
- Propuesta Comercial dirigida al Dr. Ramón Javier Mesa Callejas, Vicerrector Administrativo de la Universidad y al Dr. Juan Carlos Cañas Agudelo, Jefe de División del Programa de Salud, esta propuesta debe indicar que la tarifa pactada cubrirá el término del contrato.

Nota: Los documentos anteriores deben ser vigentes a la fecha de la firma del contrato

Con el objetivo de realizar una gestión más eficiente de la ejecución de los contratos pactados entre las partes y mejorar el flujo de los recursos por las atenciones prestadas según los servicios ofertados, el Programa de Salud por medio del área de contratación, se permite suministrar una estructura en formato Excel, donde la IPS debe registrar cada uno de los servicios habilitados en códigos CUPS o su equivalente establecido en la resolución, que sean objeto de la prestación para los afiliados al Programa de Salud; esta plantilla, debe ser enviada junto con los documentos necesarios para la legalización del contrato a los correos: contratospsu@udea.edu.co y direccion.psu@udea.edu.co; esta plantilla con códigos CUPS y valores, servirá como insumo para mantener el portafolio actualizado, optimizar el tiempo a la hora de realizar las autorizaciones, la auditoria y evitar glosas innecesarias para mejorar la oportunidad en los pagos.

Tabla 1. Matriz para diligenciar por parte de los proveedores de servicios de salud

ID	Código	Nombre	Unidad de medida	Cantidad	Valor	Observaciones
11802	010101	Punción cisternal, vía lateral			\$ 719.024	

Adicional a esto, la IPS deberá enviar cada quince (15) días a la EAPB el reporte de ejecución de contrato, especificando:

- Valor total del contrato
- Porcentaje y valor ejecutado del mismo a la fecha
- Valor de servicios radicados en el Programa de Salud
- Valor de los servicios pendientes por radicar y ya ejecutados (estén o no facturados)
- Valor de Pacientes en cama

Una vez el contrato se haya ejecutado en un 70% teniendo en cuenta las variables anteriores, la IPS deberá reportar una alarma al interventor de contratos a los correos direccion.psu@udea.edu.co y contratospsu@udea.edu.co, esto con el fin de gestionarla adición y/ o prórroga de este o un nuevo contrato, teniendo en cuenta los procesos internos de la Universidad.

Si la ejecución de contrato se ha agotado o los tiempos de este, la IPS no deberá prestar más servicios a los afiliados del programa de salud y deberá informar al correo

de contratospsu@udea.edu.co y referencia.psu@udea.edu.co, lo ocurrido para que se tomen medidas necesarias.

La Institución Prestadora de Servicios de Salud, deberá reportar un corte de cuenta de aquellos afiliados que cuenten con una estancia hospitalaria superior a los quince (15) días y/o aquellos que hayan sido atendidos por un evento catastrófico o costoso que sea equivalente al 50% o más del valor del contrato suscrito entre las partes. Esta información deberá enviarse al correo de contratospsu@udea.edu.co.

En el caso de que la institución habilite nuevos servicios deberá informar al PSU a los correos dirección.psu@udea.edu.co y contratospsu@udea.edu.co con el fin que el Programa de Salud tenga conocimiento de ello y los considere en la vigencia actual o en próximas contrataciones.

6. GLOSAS Y DEVOLUCIONES

Una vez radicadas las facturas en el Programa de Salud de la Universidad de Antioquia, este contará con veinte (20) días hábiles para realizar la respectiva notificación de glosa al proveedor. Este a su vez, tendrá quince (15) días hábiles para emitir y radicar a la EAPB su respuesta a la glosa con los soportes necesarios, incluyendo notas crédito; en caso de que la respuesta a glosa o devolución no llegue en el tiempo establecido, se tomará como aceptada y no se considerará como objeto de conciliación. Si cumplidos los quince (15) días hábiles, el prestador de servicios de salud considera que la glosa es subsanable, tendrá un plazo máximo de siete (7) días hábiles para subsanar la causa de las glosas no levantadas y enviar las facturas nuevamente a la entidad responsable del pago.

Una vez radicada la respuesta a glosa, el Programa de Salud tendrá diez (10) días hábiles para determinar e informar a la Institución si la glosa se levanta o se ratifica y en caso de no tener respuesta, la IPS podrá tomarla como levantada. Posterior a ello el Programa de Salud contará con un lapso de máximo cinco (5) días hábiles para pasar las glosas levantadas al área de pagos.

En caso de que haya una glosa parcial y deba ser levantada por la EAPB, esta se pondrá en contacto con el proveedor y solicitará cuenta de cobro por el valor que será levantado; esta cuenta de cobro debe ser radicada en el Programa de Salud a través del sistema *ALMERA* de acuerdo con la capacitación brindada a la IPS, la cual debe ser concertada y mediada por el área de contratación contratospsu@udea.edu.co.

7. CARTERA

La Institución prestadora de servicios de salud, deberá enviar cada dos (2) meses el estado de cartera con el Programa de Salud; esta solicitud, permitirá realizar cruces de bases de datos para identificar posibles facturas con glosas y de ser el caso, programar las respectivas conciliaciones. El estado de cartera, debe ser enviado al correo cartera.psu@udea.edu.co.

8. CONCILIACIONES

El Programa de Salud cuenta con un cronograma de conciliaciones con las Instituciones Prestadoras de Salud, el cual se ejecuta de manera semestral; una antes de mitad de año y la otra antes de finalizar el mismo, en forma ordinaria, o cuando sea necesario en forma extraordinaria; siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- La conciliación se llevará a cabo solo si existe previa a esta, un cruce de cartera, con el fin que sean consideradas en la conciliación todas las facturas que hasta la fecha del cruce aparecen con glosa.
- Las facturas si y solo si serán objeto de conciliación, una vez sea agotado el ciclo de trámite de glosa, es decir, si después de la respuesta a glosa emitida por la IPS, la EAPB la da por radicada, de lo contrario, si la factura no cuenta con respuesta a glosa no aplicara en la conciliación y será tomada como aceptada por el Programa de Salud.
- Una vez concretadas las facturas a conciliar entre las partes deberán acordar día y hora de conciliación la cual podrá ser presencial o virtual.

9. CALIDAD DE LA ATENCIÓN

La IPS deberá reportar de manera mensual a los correos calidad.psu@udea.edu.co y gesis.psu@udea.edu.co :

- Indicadores de calidad según la resolución 0256 de 2016 o aquellas que la modifiquen o sustituyan, “Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud”. Para este informe se deberán suministrar, los indicadores de obligatorio cumplimiento para la Institución Prestadora de Servicios de Salud teniendo en cuenta, sus servicios prestados y habilitados.

Cuando se presente la potencial ocurrencia de un evento adverso, las IPS deben realizar el análisis de este bajo protocolo de Londres como lo sugiere el Ministerio de Salud de Colombia, en un plazo no mayor a quince días calendario, una vez ocurrido el evento y enviarlo al PSU al correo calidad.psu@udea.edu.co.

Cuando se emita la solicitud de autorización para un evento hospitalario que incluya un posible evento adverso, la respuesta a la solicitud de la IPS será: “El servicio solicitado por ustedes es pertinente, sin embargo, el reconocimiento económico por parte del Programa de Salud de la Universidad de Antioquia, queda supeditado al análisis respectivo del posible Evento Adverso”

Se realizará un cronograma de reuniones periódicas de calidad y seguridad del paciente con cada una de las IPS el cual será socializado teniendo en cuenta la ocurrencia de los eventos.

10. GUÍAS Y PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN

La IPS deberá dar a conocer las Guías y Protocolos con los cuales atiende a nuestros afiliados, para proceder con las auditorias respectivas y las evaluaciones de calidad.

11. INCAPACIDADES

La IPS deberá reportar entre el día primero (01) y el quinto (05) de cada mes, los usuarios atendidos a los cuales se les haya generado incapacidad; este reporte, nos permitirá conocer a los usuarios que se encuentran incapacitados y no entregan la justificación de la incapacidad oportunamente; dicha relación debe ser enviada al correo incapacidades.psu@udea.edu.co adjuntando la siguiente información en Excel:

- Documento de identidad
- Nombre completo del usuario
- Fecha de ingreso
- Fecha de inicio de incapacidad
- Fecha de terminación de incapacidad
- Tipo de incapacidad
- Diagnostico
- Incapacidad inicial o prorroga.

Nota: Este Manual de relacionamiento, hace parte integral del contrato entre las partes.