

MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS



INTRODUCCION

La Red de Salud del Norte mediante la aplicación de la normatividad vigente y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función pública y el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ha realizado el proceso de revisión, priorización y avance en la implementación de la racionalización de los trámites y/o servicios, acorde con el propósito misional de prestar servicios de salud cada vez más cercanos y ágiles a los usuarios de su área de influencia que se traduzcan en una eficiente gestión.

Presentamos el manual de los principales trámites de servicio y atención al usuario con el propósito de socializar el proceso y lograr la racionalización de los más importantes y que se genere un elemento de valor en la atención al usuario.

COPIA CONTROLADA

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. DEFINICIONES	4
4. GENERALIDADES.....	5
5. DESARROLLO.....	6
5.1. PRESENTACION INSTITUCIONAL	6
5.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	6
5.2.1. Misión.....	7
5.2.2. Visión	7
5.2.3. Valores Institucionales	7
5.2.4. Política de Calidad	7
5.2.5. Otras Políticas Institucionales	8
5.2.6. Objetivos de la Calidad	9
5.2.7. Objetivos Estratégicos.....	10
5.3. INVENTARIO DE TRÁMITE.....	11
5.3.1. Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	11
5.3.2. Historia Clínica	15
5.3.3. Certificado de defunción.....	17
5.3.4. Certificado de Nacido vivo.....	20
5.3.5. Exámenes de laboratorio.	22

1. OBJETIVO

Establecer y divulgar los trámites para la atención al ciudadano en la Red de Salud del Norte E.S.E que le permita acceder con facilidad y oportunidad a los servicios ofrecidos en cumplimiento de la misión institucional.

2. ALCANCE

Aplica para todos los trámites vigentes para la atención al ciudadano en la Red de Salud del Norte E.S.E.

3. DEFINICIONES

Acuerdos de Niveles de servicio: Compromiso que busca fijar los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio, oportunidad, calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, horarios de atención o minutos de espera en cola. Pueden estar definidos por las leyes, la política de calidad o por iniciativa de la entidad. Es un mecanismo por medio del cual las entidades miden su misión, centrada en el usuario.

Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

Cadena de trámites: A partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto ciudadano-Estado que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación puede darse intra e intersectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública

DAPRE: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República

DNP: Departamento Nacional de Planeación

Formato Integrado-FI: Registro electrónico que contiene la información general, condiciones o requisitos de un trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario - OPA para hacerlo exigible al ciudadano, contenido en el SUIT.

Formulario único nacional de solicitud de trámites: definido oficialmente y adoptado mediante norma, el cual es de obligatoria utilización y aplicación en el territorio nacional. Deben estar disponibles para el usuario de forma gratuita y

3. DEFINICIONES

oportuna en medio electrónico. Su modificación solo puede ser realizada mediante otra norma. Este formulario puede ser utilizado por varias instituciones que soliciten información de la misma naturaleza.

Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT): Instancia consultiva para el Departamento Administrativo de la Función Pública en materia de trámites.

Indicador: Es la valoración de una o más variables que informa sobre una situación y soporta la toma de decisiones, es un criterio de medición y de evaluación cuantitativa o cualitativa.

Interoperabilidad: Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPYG): ordenado en el Decreto 2482/2012.

MINTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas de racionalización o simplificación administrativas que componen las mejoras propuestas para una cadena de trámites.

Otro Procedimiento Administrativo (OPA): Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de éste se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

4. GENERALIDADES

NORMATIVIDAD

Decreto 19 de 2012: por el cual se dictan normas para suprimir o reformar

4. GENERALIDADES

regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 1474 de 2011: por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

5. DESARROLLO

5.1. PRESENTACION INSTITUCIONAL

La RED DE SALUD DEL NORTE E.S.E está ubicada en el Norte y Nororiente de Santiago de Cali. Se constituyó como resultado del proceso de descentralización de servicios de la Secretaría de Salud Pública Municipal bajo el Acuerdo 106 del 29 diciembre 2003.

Las Empresas Sociales del Estado, E.S.E. de Santiago de Cali, son entidades públicas, descentralizadas, del orden municipal, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscritas a la Secretaría de Salud Pública Municipal y sometidas al régimen jurídico previsto en la Ley.

El objeto de las Empresas Sociales del Estado, es la prestación de servicios de salud, como un servicio público de seguridad social, que contribuya al mejoramiento del estado de salud de la población en sus áreas de influencia; con capacidad para ofrecer servicios de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación acorde con las necesidades determinadas en el perfil epidemiológico y con sujeción al Plan Sectorial de Salud, al Plan de Desarrollo Municipal y a los criterios operacionales señalados para el funcionamiento de la red de servicios del Departamento del Valle del Cauca, sin perjuicio de que pueda prestar otros servicios de salud que no afecten su objeto social y que contribuyan a su desarrollo y financiación.

La Red de Salud del Norte E.S.E., orienta su portafolio de servicios a más de 541.280 habitantes de las Comunas 2, 4, 5, 6 y 7; atendiendo principalmente la población subsidiada y población pobre no asegurada.

5.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

El direccionamiento estratégico avalado por la Gerencia y su equipo directivo es el siguiente:

“Comprometidos con el Servicio y la Calidad”

	MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS	Código: AP.M.01
		Versión: 01
		TRD: 1.13.16

5.2.1. Misión

Como Empresa Social del Estado contribuimos a garantizar la vida sana de la población, aplicando un modelo de salud integral humanizado. Con responsabilidad social, administrativa y el manejo transparente y eficiente de los recursos.

5.2.2. Visión

Posicionarnos en el año 2020 como la Empresa modelo en innovación tecnológica en salud para garantizar la accesibilidad, calidad y humanización en la prestación del servicio.

5.2.3. Valores Institucionales

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de la E.S.E. NORTE, en armonía con su Sistema de Gestión de calidad son los siguientes:

Equidad: Ejercer igualdad en nuestras acciones en relación con nuestro público de interés, de acuerdo con el alcance de la empresa y las limitaciones legales.

Compromiso: Nuestros comportamientos sean reflejo de responsabilidad, sentido de pertenencia y amor para con la empresa y nuestros usuarios.

Calidez: Acciones que generen, confianza, respeto y afecto en nuestras relaciones con quienes representan nuestro público de interés.

Excelencia en el servicio: Que nuestros comportamientos nos caractericen por la tendencia a lograr una EXCELENCIA EN EL SERVICIO: Que nuestros comportamientos nos caractericen por la tendencia a lograr una mayor efectividad y satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

5.2.4. Política de Calidad

En la Red de Salud del Norte E.S.E. nos comprometemos a prestar servicios de salud de baja complejidad y complementarios brindando accesibilidad, continuidad, seguridad, oportunidad y pertinencia con un trato humanizado.

Orientamos nuestro esfuerzo a la prevención de las enfermedades para lo cual disponemos de un equipo de trabajo competente y comprometido, una infraestructura

“Comprometidos con el Servicio y la Calidad”

 <p>SALUD NORTE Red de Salud del Norte E.S.E.</p>	<p>MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS</p>	Código: AP.M.01
		Versión: 01
		TRD: 1.13.16

acorde a las necesidades del servicio y una administración eficiente y rentable socialmente, asegurando el cumplimiento de requisitos y la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

5.2.5. Otras Políticas Institucionales

- **Seguridad del Paciente**

La E.S.E Norte propende por la consolidación de un entorno seguro para los pacientes, en donde el registro de ocurrencia de un evento adverso sea minimizado a partir del control de atención, de la implementación de barreras de seguridad eficientes y de la consolidación de una cultura institucional proactiva de prevención, reporte de incidentes, contribuyendo así al aprendizaje organizacional.

- **Política de Humanización**

Estamos comprometidos con la satisfacción del paciente y su familia brindando una atención humanizada, integral con oportunidad y calidez.

La humanización como eje transversal de la Red de Salud Norte E.S.E. que pretende llegar a todos los funcionarios y unidades de la organización, debe ser promovida con el concurso de todos desde los niveles operativos y directivos de la institución.

- **Política de Administración de Riesgos**

En el desarrollo de las actividades de la ESE ocurren riesgos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para que a través de la gestión integral de los mismos, se prevenga o minimice su impacto.

Para ello se han adoptado mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La entidad determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.

- **Política Ambiental**

La RED DE SALUD DEL NORTE E.S.E., se encuentra comprometida con una continua Gestión Integral de los Residuos, que minimice los riesgos para la salud el medio ambiente, mediante el fomento de una cultura de la no-basura y mediante el diseño, estandarización y mejoramiento continuo de métodos y procedimientos para la

“Comprometidos con el Servicio y la Calidad”

	MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS	Código: AP.M.01
		Versión: 01
		TRD: 1.13.16

minimización en la generación, segregación en la fuente, desactivación, movimiento interno, almacenamiento y entrega de los residuos al prestador del servicio especial de aseo, con todos sus trabajadores asistenciales, administrativos y concesionarios, en todas sus Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

- **Política de Gestión Documental**

La Red de Salud del Norte E.S.E. se compromete a la administración y preservación adecuada de la información, a través de la adopción de las mejores prácticas de gestión documental y archivística coherentes con la normatividad vigente, considerando todo el curso vital de los documentos desde que se generan hasta su disposición final independiente de su soporte y medio de creación. De igual forma se promoverán acciones encaminadas al cambio cultural en torno a la correcta utilización de los expedientes físicos y digitales, así como el aprovechamiento de los recursos tecnológicos ofrecidos por las TICS.

- **Política Salud Ocupacional**

La Empresa Social del Estado Red de Salud del Norte, se compromete a cumplir con el compromiso plasmado en la presente Política, dando el apoyo y la participación necesarios a los funcionarios, con el objetivo de consagrar el desarrollo de actividades y acciones tendientes a promocionar permanentemente la Salud en los colaboradores y a satisfacer las necesidades de la empresa e incrementar la productividad gracias a la creación de un ambiente laboral con altos estándares de Higiene y Seguridad y actividades encaminadas al cuidado y preservación del medio ambiente, minimizando el impacto ambiental que se genere por las actividades la empresa.

- **Política de Mercadeo**

Promover el posicionamiento municipal, departamental y nacional de la Red como una institución pública comprometida con la calidad y el desarrollo tecnológico.

5.2.6. Objetivos de la Calidad

- Implementar el Sistema Único de Acreditación en Salud con enfoque al usuario y su familia, prestando servicios de salud con los más altos estándares de calidad, con el fin de ser la primera ESE de baja complejidad acreditada del Municipio de Santiago de Cali.
- Adecuar los servicios de salud de baja complejidad de acuerdo con las necesidades de nuestros usuarios, en condiciones de oportunidad, accesibilidad, pertinencia, seguridad y continuidad.

“Comprometidos con el Servicio y la Calidad”

- Propiciar espacios que estimulen la participación social y la cultura de la cooperación interinstitucional, que permitan articular las diferentes dimensiones de las oportunidades de mejora de la Red de Salud del Norte ESE.
- Promover el posicionamiento municipal, departamental y nacional de la Red como una institución pública comprometida con la calidad y el desarrollo tecnológico.
- Lograr la sostenibilidad administrativa y financiera bajo el principio de la rentabilidad social.
- Potenciar dentro de la empresa una cultura de excelencia en la atención del cliente/usuario y cliente institucional, reconociéndolo como el pilar de nuestro funcionamiento.

5.2.7. Objetivos Estratégicos

Constituyen el norte de la empresa y se expresan como los logros a obtener durante el presente periodo gerencial:

- Mejorar la accesibilidad del servicio, a través de la Innovación tecnológica.
- Generar las condiciones económicas que le permitan a la empresa la sostenibilidad financiera y administrativa.
- Implementar el modelo de atención integral en salud que incluya los determinantes sociales.

	MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS	Código: AP.M.01
		Versión: 01
		TRD: 1.13.16

5.3. INVENTARIO DE TRÁMITE

5.3.1. Asignación de cita para la prestación de servicios en salud

Tramite No.	1
Nombre del Tramite	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud
Descripción	Trámite para garantizar el acceso a la atención de consulta médica general y odontológica o de otros servicios de atención en salud.
Normatividad	<p>Ley 962 de 2005 "Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.</p> <p>Ley Antitramites Art. 123 Decreto-Ley 019 de 2012 "Las Entidades Promotoras de Salud, EPS, deberán garantizar la asignación de citas de medicina general u odontología general, sin necesidad de hacer la solicitud de forma presencial y sin exigir requisitos no previstos en la Ley.</p>
Requisitos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de identidad original de acuerdo a la edad (obligatorio). 2. Nombres y apellidos completos. 3. Dirección de residencia actual. 4. Teléfonos de contacto. 5. Correo electrónico. 6. Nombre de la IPS que le queda cerca o donde desea la atención (opcional). 7. Nombre del profesional que lo atiende o que desea que lo atienda (opcional).
Costo del	No tiene ningún costo.

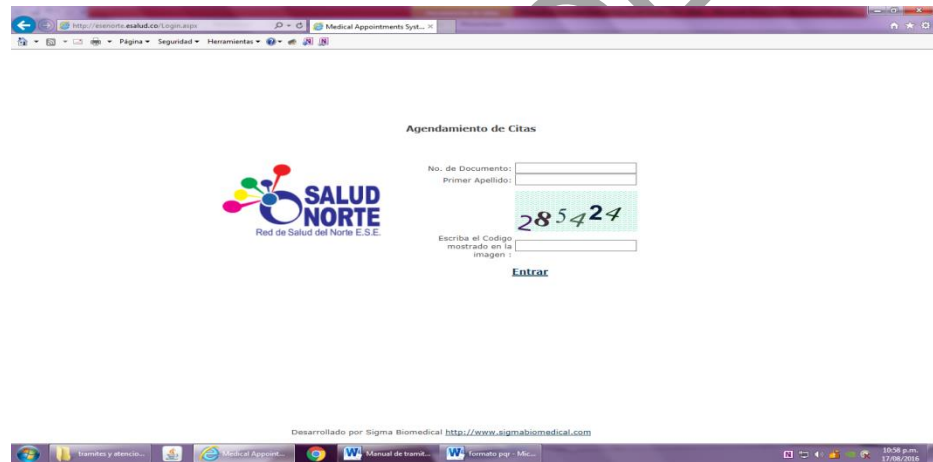
“Comprometidos con el Servicio y la Calidad”

tramite	
Tiempo de Respuesta	Hasta tres (03) días.
Procedimiento	<p>1. Reunir los documentos y cumplir con las condiciones establecidas para el trámite.</p> <p>Cédula de Ciudadanía: Exhibir el documento.</p> <p>Menores entre 07 y 18 años: Tarjeta de Identidad</p> <p>Menores de 7 años: Registro Civil</p> <p>2. Agendar Cita</p> <p>Medios para agendar citas:</p> <p>2.1 Forma Presencial</p> <p>El Usuario se dirige a la ventanilla de atención al usuario o de Caja Ver Puntos de Atención Mapa Google Maps y solicita la atención requerida y allí será orientado según si es primera vez o si ya ha consultado teniendo en cuenta los criterios de priorización de acuerdo a la normatividad vigente como son: adulto mayor de 60 años, gestante o menor de cinco años, discapacidad o estado de vulnerabilidad.</p> <p>De acuerdo a la disponibilidad de las agendas se programa su cita requerida.</p> <p>2.2 Telefónica (Call Center)</p> <p>El usuario se comunica con el PBX (2) 6206969 y allí es atendido por el sistema las 24 horas, desde donde se accede a todo el sistema de agendamiento y de acuerdo a la disponibilidad programaran la cita, previo diligenciamiento de las variables requeridas para la asignación de cita.</p> <p>El sistema telefónico una vez asignada la cita tiene el soporte de mensajería de texto que previo a la cita le envía un</p>

recordatorio.

2.3 WEB

El usuario ingresa a la página web www.esenorte.gov.co y busca en la página principal el enlace AGENDAR CITA, da doble clic, se despliega el portal para solicitud de cita, se registra el documento de identidad, el primer apellido y el código mostrado en la imagen, al dar click, se despliega la agenda de la IPS, de acuerdo a la disponibilidad del usuario selecciona la cita y la acepta, el sistema le informa la cita programada la cual podrá imprimir o guardar con su código de verificación.



3. Realizar Cancelación de cita en caso de no poder asistir, se debe hacer presencial, vía web o por teléfono a los contactos referidos anteriormente. En caso de no presentarse el Usuario faltando 5 minutos de su cita asignada, el cajero podrá asignarla a otro usuario que se encuentre esperando un reemplazo.

4. Asistir a la cita en la fecha y hora programadas.

De acuerdo a los requerimientos explicados en el agendamiento, previamente a la atención debe facturar en la caja de la IPS asignada, para lo cual se debe presentar 20 minutos antes de la hora pactada.

Lugar	Sedes de la Red de Salud del Norte E.S.E		
Dirección	SEDE	COMUNA	DIRECCIÓN
	Puesto de Salud La Campiña	2	Av. 9N Calle 47N
	Puesto de Salud Calima	4	Calle 67 Cra. 6N
	Centro de Salud Popular	4	Cra. 2 No 45AN-77
	Puesto de Salud Porvenir	4	Calle. 31A No 4B-22
	Puesto de Salud La Isla	4	Calle 38BN No 8N-40
	Centro de Salud La Rivera	5	Cra. 1G No 65-35
	Centro de Salud Floralia	6	Calle 83C Cra. 3AN-00
	Puesto de Salud Petecuy II	6	Calle 74 Cra. 1C1-1
	Puesto de Salud Petecuy III	6	Cra. 1I Calle 75
	Centro de Salud San Luis II	6	Calle 72C No 1A 2-61
	Puesto de Salud Floralia	6	Calle 72C No. 3BN-53
	Puesto de Salud San Luis I	6	Calle 71 No 1A-10-53
	P. S. Alfonso López III	7	Calle 74 Cra. 7M Bis
	Puesto de Salud Las Ceibas	7	Calle 65 Cra. 7DBis
	C. S. Puerto Mallarino	7	Cra. 9 No 76-35
	P. S. Siete de Agosto	7	Cra. 11B Calle 72
Hospital Joaquín Paz Borrero	7	Cra. 7A Bis Calle 72	
Formatos Descargables	No se requieren.		
Correo Electrónico	info@esenorte.gov.co		
Sitio Web	www.esenorte.gov.co		
Fecha de Actualización	31-mayo-2019		
Responsable de Actualización	Subgerencia de Promoción y Prevención		

	MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS	Código: AP.M.01
		Versión: 01
		TRD: 1.13.16

5.3.2. Historia Clínica

Tramite No.	2
Nombre del Tramite	Historia Clínica
Descripción	La Historia Clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. “Es un Documento privado, que únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley”.
Normatividad	Resolución 1995 de 1999 Capítulo III, Organización y manejo del archivo de Historias Clínicas, artículo 13 parágrafo tercero y Artículo 14, Acceso a la Historia Clínica. Ley 23 de 1981 (artículo 34-36) Ley 594 de 2000 Ley 1437 de 2011 Ley 100 de 1993 Decreto 3380 de 1981
Requisitos	<p>1. Formato de Solicitud: diligenciar formato GI.F.04 Solicitud de Copia de Historia Clínica y radicar en la Ventanilla de Archivo de Historias Clínicas en la IPS más cercana o enviar al correo gestiondocumental@esenorte.gov.co</p> <p>Este formato se puede reclamar en las ventanillas de Archivo de Historias clínicas en cualquiera de las IPS de la Red de Salud Norte E.S.E.</p> <p>2. Copia de Identificación: fotocopia legible de la Cedula de Ciudadanía, Registro Civil, Tarjeta de Identidad, el cual sea el caso.</p> <p>3. Carta de Autorización del Paciente: carta original (No fotocopiada) donde el paciente (mayor de edad) exprese su autorización a un tercero para realizar el trámite de Solicitud de Historia Clínica cuando no pueda hacerlo directamente. La carta debe contener los datos del paciente y de la persona autorizada (Nombres Completos, Cedula y teléfono/celular).</p> <p>4. Carta de solicitud institucional (Si es institución o dependencia publica): debe anexar carta de la solicitud o correo</p>

“Comprometidos con el Servicio y la Calidad”

	MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS	Código: AP.M.01
		Versión: 01
		TRD: 1.13.16

	<p>donde relacione la causa de la solicitud de la Historia Clínica en la cual debe anexar la dirección, correo electrónico o forma como recibirá la copia de la historia.</p>																		
Costo del tramite	<p>No tiene costo especificado para pacientes.</p> <p>Si es para institución debe pagar el valor de fotocopia por el número de folios por valor de \$100 cada folio si la va a requerir en físico. No aplica el precio si es por correo electrónico.</p>																		
Tiempo de Respuesta	5 días hábiles.																		
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> Diligenciar de formato de solicitud de Historia Clínica. Anexar soportes copia de identificación, Carta de autorización del paciente (para tramite por tercero), o Carta de Solicitud Institucional según sea el caso. Radicar solicitud con los soportes <p>Presencial: radicarlos en la ventanilla de atención de archivo de historias clínicas en la IPS mas cercana o en ventanilla única de la sede administrativa.</p> <p>Virtual: enviar solicitud con los anexos por correo electrónico gestiondocumental@esenorte.gov.co</p> Reclamar la copia de Historia Clínica (máximo 5 días hábiles) posterior a la radicación en la IPS o por correo electrónico. 																		
Lugar	Sedes de la Red de Salud del Norte E.S.E																		
Dirección	<table border="1"> <thead> <tr> <th>SEDE</th> <th>COMUNA</th> <th>DIRECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Puesto de Salud La Campiña</td> <td>2</td> <td>Av. 9N Calle 47N</td> </tr> <tr> <td>Puesto de Salud Calima</td> <td>4</td> <td>Calle 67 Cra. 6N</td> </tr> <tr> <td>Centro de Salud Popular</td> <td>4</td> <td>Cra. 2 No 45AN-77</td> </tr> <tr> <td>Puesto de Salud Porvenir</td> <td>4</td> <td>Calle. 31A No 4B-22</td> </tr> <tr> <td>Puesto de Salud La Isla</td> <td>4</td> <td>Calle 38BN No 8N-40</td> </tr> </tbody> </table>	SEDE	COMUNA	DIRECCIÓN	Puesto de Salud La Campiña	2	Av. 9N Calle 47N	Puesto de Salud Calima	4	Calle 67 Cra. 6N	Centro de Salud Popular	4	Cra. 2 No 45AN-77	Puesto de Salud Porvenir	4	Calle. 31A No 4B-22	Puesto de Salud La Isla	4	Calle 38BN No 8N-40
SEDE	COMUNA	DIRECCIÓN																	
Puesto de Salud La Campiña	2	Av. 9N Calle 47N																	
Puesto de Salud Calima	4	Calle 67 Cra. 6N																	
Centro de Salud Popular	4	Cra. 2 No 45AN-77																	
Puesto de Salud Porvenir	4	Calle. 31A No 4B-22																	
Puesto de Salud La Isla	4	Calle 38BN No 8N-40																	

“Comprometidos con el Servicio y la Calidad”

	MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS	Código: AP.M.01
		Versión: 01
		TRD: 1.13.16

	<table border="1"> <tr><td>Centro de Salud La Rivera</td><td>5</td><td>Cra. 1G No 65-35</td></tr> <tr><td>Centro de Salud Floralia</td><td>6</td><td>Calle 83C Cra. 3AN-00</td></tr> <tr><td>Puesto de Salud Petecuy II</td><td>6</td><td>Calle 74 Cra. 1C1-1</td></tr> <tr><td>Puesto de Salud Petecuy III</td><td>6</td><td>Cra. 1I Calle 75</td></tr> <tr><td>Centro de Salud San Luis II</td><td>6</td><td>Calle 72C No 1A 2-61</td></tr> <tr><td>Puesto de Salud Floralia</td><td>6</td><td>Calle 72C No. 3BN-53</td></tr> <tr><td>Puesto de Salud San Luis I</td><td>6</td><td>Calle 71 No 1A-10-53</td></tr> <tr><td>P. S. Alfonso López III</td><td>7</td><td>Calle 74 Cra. 7M Bis</td></tr> <tr><td>Puesto de Salud Las Ceibas</td><td>7</td><td>Calle 65 Cra. 7DBis</td></tr> <tr><td>C. S. Puerto Mallarino</td><td>7</td><td>Cra. 9 No 76-35</td></tr> <tr><td>P. S. Siete de Agosto</td><td>7</td><td>Cra. 11B Calle 72</td></tr> <tr><td>Hospital Joaquín Paz Borrero</td><td>7</td><td>Cra. 7A Bis Calle 72</td></tr> </table>	Centro de Salud La Rivera	5	Cra. 1G No 65-35	Centro de Salud Floralia	6	Calle 83C Cra. 3AN-00	Puesto de Salud Petecuy II	6	Calle 74 Cra. 1C1-1	Puesto de Salud Petecuy III	6	Cra. 1I Calle 75	Centro de Salud San Luis II	6	Calle 72C No 1A 2-61	Puesto de Salud Floralia	6	Calle 72C No. 3BN-53	Puesto de Salud San Luis I	6	Calle 71 No 1A-10-53	P. S. Alfonso López III	7	Calle 74 Cra. 7M Bis	Puesto de Salud Las Ceibas	7	Calle 65 Cra. 7DBis	C. S. Puerto Mallarino	7	Cra. 9 No 76-35	P. S. Siete de Agosto	7	Cra. 11B Calle 72	Hospital Joaquín Paz Borrero	7	Cra. 7A Bis Calle 72
Centro de Salud La Rivera	5	Cra. 1G No 65-35																																			
Centro de Salud Floralia	6	Calle 83C Cra. 3AN-00																																			
Puesto de Salud Petecuy II	6	Calle 74 Cra. 1C1-1																																			
Puesto de Salud Petecuy III	6	Cra. 1I Calle 75																																			
Centro de Salud San Luis II	6	Calle 72C No 1A 2-61																																			
Puesto de Salud Floralia	6	Calle 72C No. 3BN-53																																			
Puesto de Salud San Luis I	6	Calle 71 No 1A-10-53																																			
P. S. Alfonso López III	7	Calle 74 Cra. 7M Bis																																			
Puesto de Salud Las Ceibas	7	Calle 65 Cra. 7DBis																																			
C. S. Puerto Mallarino	7	Cra. 9 No 76-35																																			
P. S. Siete de Agosto	7	Cra. 11B Calle 72																																			
Hospital Joaquín Paz Borrero	7	Cra. 7A Bis Calle 72																																			
Formatos Descargables	Formato de solicitud GI.F.04 Solicitud de Copia de Historia Clínica.																																				
Correo Electrónico	gestiondocumental@esenorte.gov.co																																				
Sitio Web	www.esenorte.gov.co																																				
Fecha de Actualización	31-mayo-2019																																				
Responsable de Actualización	Subgerencia Administrativa y Financiera																																				

5.3.3. Certificado de defunción

Tramite No.	3
Nombre del Tramite	Certificado de defunción.
Descripción	Trámite para la expedición del Certificado de Defunción en la Red de Salud del Norte
Normatividad	Artículo 515 - Ley 9ª de 1979 - En las disposiciones de este título se establecen las normas tendientes a: Reglamentar la expedición y diligenciamiento de certificados de

“Comprometidos con el Servicio y la Calidad”

	<p>defunción y registro bioestadística de las causas de mortalidad; Decreto 2493 de 2004 Por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 9ª de 1979 y 73 de 1988, en relación con los componentes anatómicos.</p>
<p>Requisitos</p>	<p>El Certificado de Defunción se genera después de que un paciente es declarado fallecido dentro de la institución, el único caso en que se considera un trámite es cuando el paciente fallece en el domicilio. Para solicitar el servicio la persona interesada se debe dirigir al servicio de urgencias del Hospital Joaquín Paz Borrero, IPS a la que le corresponde la expedición del Certificado de Defunción para los efectos legales y administrativos correspondientes si el usuario pertenece a la Red de Salud del Norte E.S.E o si su última atención en vida fue realizada en nuestras instalaciones.</p> <p>Este trámite lo podrá solicitar familiar o acompañante que acredite su responsabilidad con el fallecido.</p> <p>Los Documentos que se requieren para la expedición son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación oficial con fotografía y firma vigente, en original y copia, como puede ser: <ul style="list-style-type: none"> • Cedula de ciudadanía del fallecido • Pasaporte • Cedula de Extranjería 2. Si el paciente fallece antes de llegar a nuestra institución el médico podrá solicitar antecedentes en el expediente clínico para determinar de forma confiable si procede o no la expedición del certificado de defunción. 3. En caso de no encontrar antecedentes médicos que pudieran ser causa del fallecimiento, y existir lesiones como consecuencia de golpes o violencia, no se expedirá el certificado de defunción y se dará aviso a Fiscalía, CTI o medicina legal. 4. Si el fallecido se encontraba recibiendo atención en alguna de las IPS de la Red de Salud del Norte E.S.E, se revisará la historia clínica de forma completa y si es a lugar se procederá a realizar certificado de defunción por médico tratante o responsable, si su estado actual no explica su

	defunción se notificará a los entes territoriales.
Costo del trámite	Este trámite no tiene costo alguno.
Tiempo de Respuesta	12 horas después de solicitado el trámite.
Procedimiento	<p>Se cuenta con un stock de certificados de defunción en el servicio de urgencias.</p> <p>Una vez es declarado el fallecimiento de una persona, el médico tratante o responsable verifica estado actual del paciente e historia clínica detallada.</p> <p>Si el fallecido no presenta historia de traumatismos o actos violentos previos a su descenso el médico procederá a solicitar la Enfermera Jefe de Turno la cual tiene en custodia los certificados de defunción.</p> <p>Una vez diligenciado el desprendible del certificado de defunción, el médico procederá a realizar ingreso del certificado en la plataforma RUAF-ND para lo cual cuenta con máximo 24 horas luego de expedido el certificado de defunción.</p> <p>Luego se deja copia de certificado de defunción y documento de identificación del fallecido para ser entregados al área de estadísticas vitales.</p> <p>Si el fallecido no cumple con los requisitos para la expedición del certificado de defunción se procederá a la notificación a los Entes de investigación criminal.</p>
Lugar	Hospital Joaquín Paz Borrero
Dirección	Carrera 7 A Bis con Calle 72 Esquina
Vínculos Transaccionales	No Aplica
Formatos Descargables	No Aplica
Correo Electrónico	info@esenorte.gov.co
Sitio Web	www.esenorte.gov.co
Fecha de	31-mayo-2019

	MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS	Código: AP.M.01
		Versión: 01
		TRD: 1.13.16

Actualización	
Responsable de Actualización	Subgerencia Científica Asistencial

5.3.4. Certificado de Nacido vivo

Tramite No.	4
Nombre del Tramite	Certificado de Nacido Vivo.
Descripción	Trámite para la expedición del Certificado de Nacimiento en la Red de Salud del Norte E.S.E.
Normatividad	Ley 79 del 20 de octubre 1993 Artículo 5 párrafo 2°: El Artículo 5. Párrafo 2°. “Los datos suministrados al Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, en el desarrollo de los censos y encuestas, no podrán darse a conocer ni al público ni a las entidades u organismos oficiales, ni a las autoridades oficiales, ni a las autoridades públicas, sino únicamente en resumen numérico, que no hagan posible deducir de ellos información alguna de carácter individual que pudiera utilizarse para fines comerciales, de tributación fiscal, de investigación judicial o cualquier otro diferente del propiamente estadístico
Requisitos	El Certificado de Nacido Vivo se genera después de que atiende un parto dentro de la institución, el único caso en que se considera un trámite es cuando el existe el parto en el domicilio. Para solicitar el servicio la persona interesada se debe dirigir al servicio de partos del Hospital Joaquín Paz Borrero, IPS a la que le corresponde la expedición del Certificado de Nacido Vivo para los efectos legales y administrativos correspondientes si el usuario pertenece a la Red de Salud del Norte E.S.E.

“Comprometidos con el Servicio y la Calidad”

	<p>Este trámite lo podrá solicitar familiar o acompañante que acredite su responsabilidad con el Neonato.</p> <p>Los requisitos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Neonato nacido en nuestra institución y/o que el nacimiento sea de forma reciente y sea demostrable el hecho. 2. Hemoclasificación del recién nacido 3. Medidas antropométricas del recién nacido. 4. Información completa de la madre.
Costo del trámite	No Tiene costo
Tiempo de Respuesta	24 Horas para la Expedición
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cuenta con un inventario de Certificados de Nacido vivo en custodia de la sala de partos. 2. Una vez completa la información para el diligenciamiento del CNV el médico responsable solicita el desprendible del certificado para ser diligenciado de forma manual. 3. Posterior a esto el médico procede a realizar el registro en la plataforma RUAF-ND para lo cual se cuenta con un tiempo máximo de 24 horas 4. Se solicita fotocopia del documento de identidad de la madre y copia del desprendible del certificado para información estadística y reposición uno a uno de los certificados ante la oficina de epidemiología de nuestra institución.
Lugar	Hospital Joaquín Paz Borrero
Dirección	Carrera 7 A Bis con Calle 72 Esquina
Vínculos Transaccionales	No Aplica
Formatos Descargables	No Aplica
Correo Electrónico	info@esenorte.gov.co
Sitio Web	www.esenorte.gov.co
Fecha de Actualización	31-mayo-2019
Responsable de	Subgerencia Promoción y Prevención

Actualización

5.3.5. Exámenes de laboratorio.

Tramite No.	5
Nombre del Tramite	Resultados de Exámenes de laboratorio.
Descripción	Trámite para conocer los resultados de laboratorio.
Normatividad	Ley Anti tramites - Decreto-Ley 019 de 2012. No normado, Política de Eficiencia en el Servicio y Ley anti trámites.
Requisitos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser usuario del laboratorio en cualquiera de nuestras sedes. 2. Debe registrar el número del documento de identidad. 3. El usuario debe tener un correo electrónico válido, preferiblemente personal (En ATHENEA al ingresar la solicitud, se debe digitar el correo electrónico del paciente en donde será enviada la contraseña automática) 4. Equipo de cómputo con procesador de texto y paquete Acrobat Reader.
Costo del tramite	No tiene costo para el usuario.
Tiempo de Respuesta	La clave de acceso será enviada automáticamente de manera inmediata, toda vez que el correo proporcionado por el usuario sea válido. El resultado podrá consultarse si la muestra tomada

“Comprometidos con el Servicio y la Calidad”

	<p>ha cumplido con todas las condiciones requeridas para su procesamiento y validación.</p>																																																			
<p>Procedimiento</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario debe realizar la consulta web en la dirección de ATHENEA en la siguiente URL: http://181.48.107.91:8081/ 2. Una vez ingresa el paciente a la aplicación, éste debe digitar el número de documento, seguidamente debe digitar la contraseña personal que le ha sido enviada al correo. 3. Ya ingresados los datos, el usuario realiza la consulta web por primera vez el sistema le pide cambiar su contraseña la cual será de carácter personal y se utilizará para toda consulta de resultados posterior. 4. Al ingresar con la nueva contraseña, podrá ver las fechas en las que ha ido al laboratorio a realizarse los exámenes, y el consecutivo que le correspondió este día. 5. Para ver los resultados debe dar clic en la fecha, se abrirá el resultado en formato PDF en otra página el cual puede ser descargado o impreso directamente. 																																																			
<p>Lugar</p>	<p>Sedes de la Red de Salud del Norte E.S.E.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>SEDE</th> <th>COMUNA</th> <th>DIRECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Puesto de Salud La Campiña</td> <td>2</td> <td>Av. 9N Calle 47N</td> </tr> <tr> <td>Puesto de Salud Calima</td> <td>4</td> <td>Calle 67 Cra. 6N</td> </tr> <tr> <td>Centro de Salud Popular</td> <td>4</td> <td>Cra. 2 No 45AN-77</td> </tr> <tr> <td>Puesto de Salud Porvenir</td> <td>4</td> <td>Calle. 31A No 4B-22</td> </tr> <tr> <td>Puesto de Salud La Isla</td> <td>4</td> <td>Calle 38BN No 8N-40</td> </tr> <tr> <td>Centro de Salud La Rivera</td> <td>5</td> <td>Cra. 1G No 65-35</td> </tr> <tr> <td>Centro de Salud Floralia</td> <td>6</td> <td>Calle 83C Cra. 3AN-00</td> </tr> <tr> <td>Puesto de Salud Petecuy II</td> <td>6</td> <td>Calle 74 Cra. 1C1-1</td> </tr> <tr> <td>Puesto de Salud Petecuy III</td> <td>6</td> <td>Cra. 11 Calle 75</td> </tr> <tr> <td>Centro de Salud San Luis II</td> <td>6</td> <td>Calle 72C No 1A 2-61</td> </tr> <tr> <td>Puesto de Salud Floralia</td> <td>6</td> <td>Calle 72C No. 3BN-53</td> </tr> <tr> <td>Puesto de Salud San Luis I</td> <td>6</td> <td>Calle 71 No 1A-10-53</td> </tr> <tr> <td>P. S. Alfonso López III</td> <td>7</td> <td>Calle 74 Cra. 7M Bis</td> </tr> <tr> <td>Puesto de Salud Las Ceibas</td> <td>7</td> <td>Calle 65 Cra. 7DBis</td> </tr> <tr> <td>C. S. Puerto Mallarino</td> <td>7</td> <td>Cra. 9 No 76-35</td> </tr> <tr> <td>P. S. Siete de Agosto</td> <td>7</td> <td>Cra. 11B Calle 72</td> </tr> </tbody> </table>	SEDE	COMUNA	DIRECCIÓN	Puesto de Salud La Campiña	2	Av. 9N Calle 47N	Puesto de Salud Calima	4	Calle 67 Cra. 6N	Centro de Salud Popular	4	Cra. 2 No 45AN-77	Puesto de Salud Porvenir	4	Calle. 31A No 4B-22	Puesto de Salud La Isla	4	Calle 38BN No 8N-40	Centro de Salud La Rivera	5	Cra. 1G No 65-35	Centro de Salud Floralia	6	Calle 83C Cra. 3AN-00	Puesto de Salud Petecuy II	6	Calle 74 Cra. 1C1-1	Puesto de Salud Petecuy III	6	Cra. 11 Calle 75	Centro de Salud San Luis II	6	Calle 72C No 1A 2-61	Puesto de Salud Floralia	6	Calle 72C No. 3BN-53	Puesto de Salud San Luis I	6	Calle 71 No 1A-10-53	P. S. Alfonso López III	7	Calle 74 Cra. 7M Bis	Puesto de Salud Las Ceibas	7	Calle 65 Cra. 7DBis	C. S. Puerto Mallarino	7	Cra. 9 No 76-35	P. S. Siete de Agosto	7	Cra. 11B Calle 72
SEDE	COMUNA	DIRECCIÓN																																																		
Puesto de Salud La Campiña	2	Av. 9N Calle 47N																																																		
Puesto de Salud Calima	4	Calle 67 Cra. 6N																																																		
Centro de Salud Popular	4	Cra. 2 No 45AN-77																																																		
Puesto de Salud Porvenir	4	Calle. 31A No 4B-22																																																		
Puesto de Salud La Isla	4	Calle 38BN No 8N-40																																																		
Centro de Salud La Rivera	5	Cra. 1G No 65-35																																																		
Centro de Salud Floralia	6	Calle 83C Cra. 3AN-00																																																		
Puesto de Salud Petecuy II	6	Calle 74 Cra. 1C1-1																																																		
Puesto de Salud Petecuy III	6	Cra. 11 Calle 75																																																		
Centro de Salud San Luis II	6	Calle 72C No 1A 2-61																																																		
Puesto de Salud Floralia	6	Calle 72C No. 3BN-53																																																		
Puesto de Salud San Luis I	6	Calle 71 No 1A-10-53																																																		
P. S. Alfonso López III	7	Calle 74 Cra. 7M Bis																																																		
Puesto de Salud Las Ceibas	7	Calle 65 Cra. 7DBis																																																		
C. S. Puerto Mallarino	7	Cra. 9 No 76-35																																																		
P. S. Siete de Agosto	7	Cra. 11B Calle 72																																																		

	MANUAL DE TRAMITES Y SERVICIOS	Código: AP.M.01
		Versión: 01
		TRD: 1.13.16

	Hospital Joaquín Paz Borrero 7 Cra. 7A Bis Calle 72
Dirección	Carrera 7A Bis con Calle 72 Barrio Alfonso López
Vínculos Transaccionales	Equipo de cómputo con procesador de texto, y paquete Acrobat Reader.
Formatos Descargables	Resultado del reporte en archivo PDF.
Correo Electrónico	laboratorioesenorte@gmail.com.
Sitio Web	www.esenorte.gov.co
Fecha de Actualización	31-mayo-2019
Responsable de Actualización	Subgerencia Científica Asistencial

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
ORIGINAL FIRMADO CARMEN LILIANA HENAO	ORIGINAL FIRMADO VIVIANA SOTO OSPINA	ORIGINAL FIRMADO KATHERINE ZAPATA
Cargo: Responsable Atención al Usuario	Cargo: Subg. Administrativa y Financiera	Cargo: Jefe de mercadeo y Atención al Usuario
Fecha:	Fecha:	Fecha:

“Comprometidos con el Servicio y la Calidad”