



Módulo Portal WEB

Manual de Usuario

MANUAL DE USUARIO: MÓDULO PORTAL WEB**CONTENIDO**

PORTAL WEB	4
1. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL FUNCIONAMIENTO.....	4
2. OPERACIONES BÁSICAS	6
2.1. <i>Inicio de Sesión</i>	6
2.2. <i>Registro de Usuarios.....</i>	7
2.3. <i>Recordar Contraseña.....</i>	9
3. OPERACIONES COMUNES	11
3.1. <i>Campos de texto</i>	11
3.2. <i>Opciones</i>	11
3.3. <i>Listas.....</i>	12
3.4. <i>Calendario.....</i>	12
4. OPERACIONES AVANZADAS.....	14
4.1. <i>Atención Usuario</i>	14
4.1.1. <i>Notificación de Urgencias</i>	17
4.1.1.1. <i>Proceso</i>	17
4.1.1.2. <i>Diligenciamiento</i>	18
4.1.1.3. <i>Aspectos a tener en cuenta.....</i>	19
4.1.2. <i>Solicitud de Autorización</i>	20
4.1.2.1. <i>Proceso</i>	20
4.1.2.2. <i>Diligenciamiento</i>	20
4.1.2.3. <i>Aspectos a tener en cuenta.....</i>	20
4.2. <i>Modificar Perfil</i>	23
4.3. <i>Consulta General</i>	24
4.3.1. <i>Notificación de Urgencias</i>	24
4.3.1.1. <i>Filtros.....</i>	25
4.3.1.2. <i>Datos</i>	25
4.3.2. <i>Solicitud de Autorización</i>	27



PORTAL WEB: MANUAL DE USUARIO

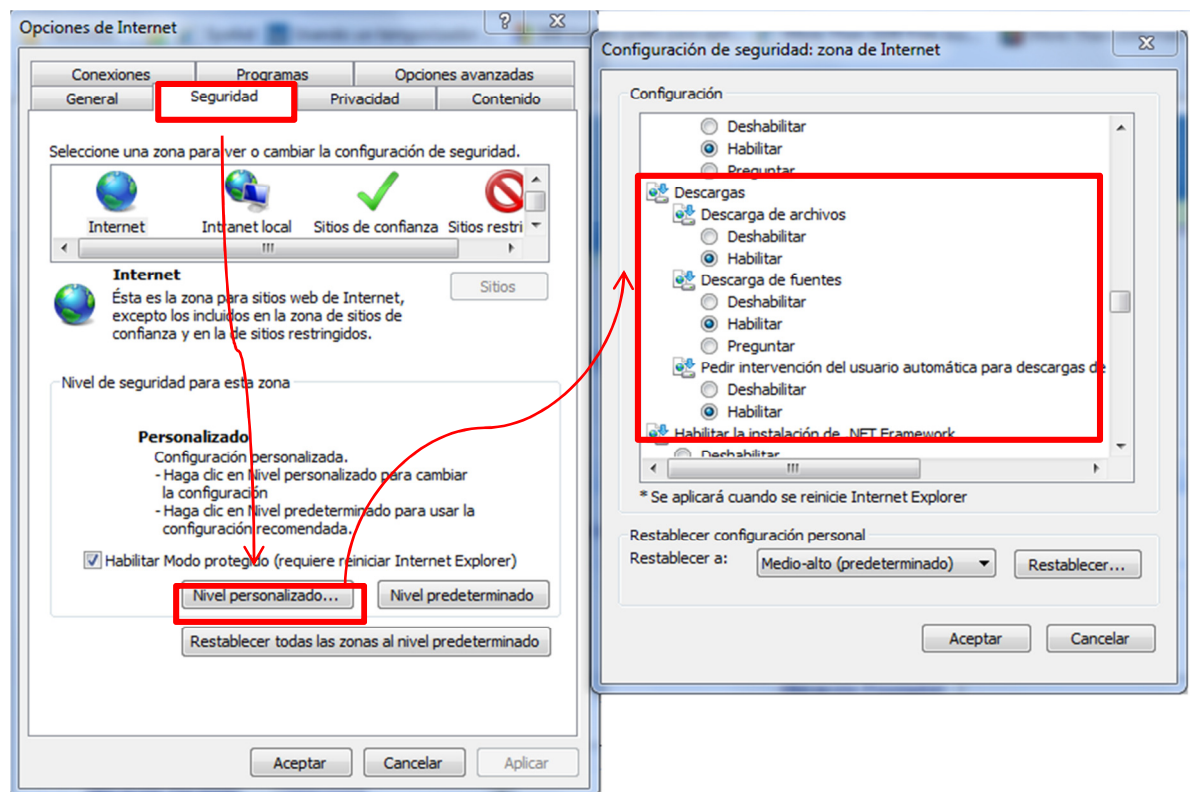
4.3.2.1. Filtros.....	27
4.3.2.2. Datos.....	28
5. SOPORTE.....	31
5.1. <i>Políticas del Sitio</i>	31
5.2. <i>Contáctenos</i>	31
5.2.1. Proceso	31
5.2.2. Diligenciamiento	32
6. GLOSARIO.....	33

PORTAL WEB

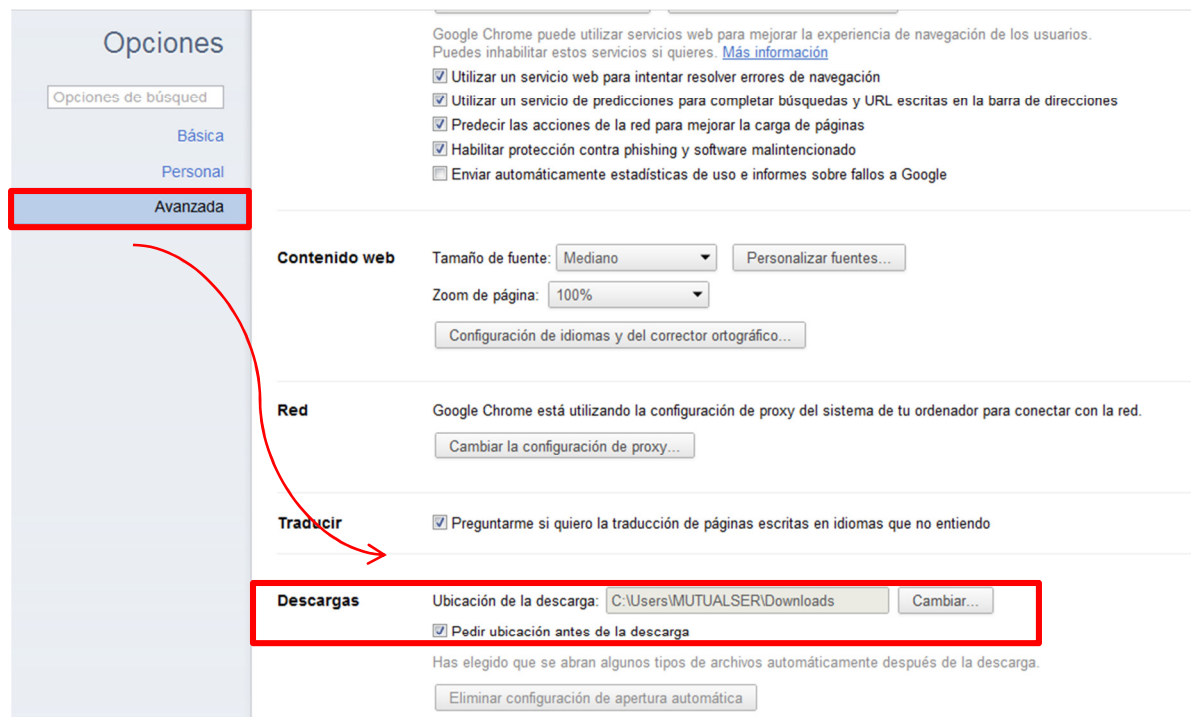
1. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL FUNCIONAMIENTO

Para que la aplicación Portal Web funcione correctamente se deben tener en cuenta las siguientes anotaciones:

- Tener versión Java, JRE: 1.6 o superior
- Trabaja con los exploradores:
 - Internet Explorer versión 8
 - Google Chrome
- Configurar la opción de descarga en el navegador:
 - Desde Internet Explorer:
 - En el menú herramientas >> Opciones de Internet
 - La pestaña seguridad, en el botón nivel personalizado
 - Habilitar las opciones de descargas



- Desde Google Chrome
 - En el menú herramientas >> Opciones
 - En el menú Avanzadas
 - En la sección descargas, seleccionar pedir ubicación antes de la descarga



2. OPERACIONES BÁSICAS

2.1. Inicio de Sesión

El ingreso a la aplicación se realiza a través del enlace:

<http://aplicaciones.mutualser.org/PortalWeb>

Para tener acceso a la aplicación es necesario digitar la siguiente información, y luego clic en Aceptar:

- Tipo de Usuario: **Prestador** (1)
- Usuario: Usuario asignado en la fase de registro (2)
- Contraseña: Contraseña definida (3)
- NIT: NIT de la empresa sin el dígito de verificación (4)
-



The screenshot shows the login interface of the Portal Web. At the top left is the logo of MUTUAL SER, Empresa Solidaria de Salud. The main heading is 'PORTAL WEB'. Below it is a login form titled 'Iniciar Sesión'. The form contains four fields: 'Tipo de Usuario' (a dropdown menu set to 'Prestador'), 'Usuario' (text input with '123456'), 'Contraseña' (password input with masked characters), and 'NIT' (text input with '123456'). An 'Aceptar' button is at the bottom of the form. Four numbered arrows point to the fields: 1 points to the 'Tipo de Usuario' dropdown, 2 points to the 'Usuario' text input, 3 points to the 'Contraseña' password input, and 4 points to the 'NIT' text input. Below the form are links for 'Regístrame' and 'Olvide mi Contraseña'. At the bottom right of the page, it says 'Mutual Ser EPSS'.

Imagen 2.1. Inicio de sesión

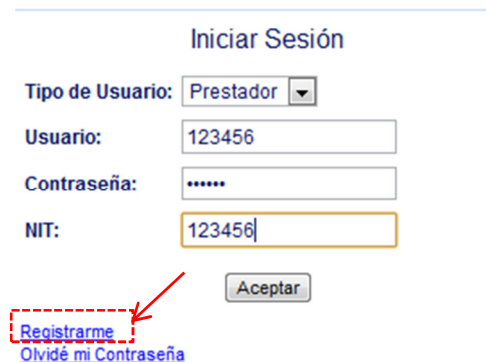
Si aún no se ha registrado en la aplicación diríjase a la actividad del [numeral 2.2](#)

Si se encuentra registrado en la aplicación pero no recuerda su contraseña, diríjase a la actividad del [numeral 2.3](#)

2.2. Registro de Usuarios

Para registrarse como usuario del portal y tener acceso a sus servicios, ingrese al enlace **Registrarme** (Ver Imagen 2.2) que aparece al ingresar a:

<http://aplicaciones.mutualser.org/PortalWeb>



The screenshot shows the 'Iniciar Sesión' (Login) page. It includes fields for 'Tipo de Usuario' (set to 'Prestador'), 'Usuario' (123456), 'Contraseña' (masked with dots), and 'NIT' (123456). There is an 'Aceptar' button. Below the login fields, the link 'Registrarme' is highlighted with a red dashed box and an arrow, with 'Olvidé mi Contraseña' below it.

Imagen 2.2. Enlace opción Registrarme



The screenshot shows the 'REGISTRAR USUARIO' (Register User) form. It is divided into three sections: 'Información IPS' with fields for 'Nit IPS' and 'IPS' and a 'Consultar' button; 'Información General' with fields for 'Código Habilitación' (dropdown), 'Cédula' (text), 'Nombre', 'Dirección', 'Correo Electrónico', 'Cargo', 'Teléfono', and 'Celular'; and 'Información Complementaria' with fields for 'Usuario', 'Tipo Usuario', 'Contraseña', and 'Confirmar Contraseña'. An 'Aceptar' button is at the bottom.

Imagen 2.3. Página de Registro de Usuarios

Para diligenciar el formato de Registro de Usuarios (Imagen 2.3), se deben realizar los siguientes pasos:

- Colocar el NIT de la IPS y dar clic en el botón **Consultar**. Si la IPS existe en la base de datos de prestadores de Mutual SER EPSS, debe aparecer la

razón social y se habilitarán los campos Código de Habilitación y Cédula (Ver Imagen 2.4).

- b) Seleccionar el Código de Habilitación de la sede a la cual pertenece el usuario a registrar y colocar el Número de cédula. Si el usuario está registrado previamente como un contacto de la IPS indicada, se mostrarán sus datos personales en la sección **Información General** (se recomienda revisar que la información se encuentre completa y que corresponda con sus datos), y en la sección **Información Complementaria** se mostrarán el Usuario y tipo de Usuario asignado (Ver Imagen 2.4).
- c) Digitar la contraseña para el inicio de sesión y confirmarla, finalmente clic en el botón **Aceptar**. Al finalizar el proceso, si toda la información ingresada es correcta, el sistema mostrará un mensaje indicando que el registro fue exitoso, y enviará al correo electrónico del usuario un mensaje de confirmación del registro.



REGISTRAR USUARIO

Información IPS

Nit IPS:

IPS: PRUEBA PRUEBA PRUEBA PRUEBA Razón Social

Información General

Código Habilitación: Cédula:

Nombre: NOTIFICADOR2 Cargo: NOTIFICADOR

Dirección: CARTAGENA Teléfono: 6502525

Correo Electrónico: dgallego@mutualser.org Celular: 6502525

Información Complementaria

Usuario: 456789 Tipo Usuario: NOTIFICADOR

Contraseña: Confirmar Contraseña:

Imagen 2.4. Pasos para registrar usuario



Nota: Si el prestador no existe en nuestro sistema aparecerá un mensaje indicándolo y las siguientes opciones no se habilitarán.



Nota: Si la cédula del usuario no existe aparecerá un mensaje indicándolo y las siguientes opciones no se habilitarán.



Nota: Si el usuario se registra exitosamente pero no se puede enviar el email de confirmación aparecerá un mensaje indicándolo.

2.3. Recordar Contraseña

Para recordar la contraseña de inicio de sesión al portal, ingrese al enlace **Olvidé mi contraseña** (Ver Imagen 2.5) que aparece al ingresar a:

<http://aplicaciones.mutualser.org/PortalWeb>

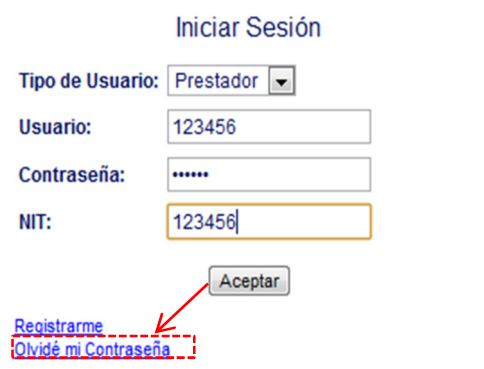


Imagen 2.5. Enlace opción recordar contraseña



Imagen 2.6. Página para recordar contraseña



Para diligenciar el formulario de Recordar Contraseña (Imagen 2.6), se debe: Ingresar el NIT de la IPS, el Código de Habilitación seleccionado en el registro, Número de Cédula y Correo electrónico.

El sistema verificará si los datos ingresados son correctos, de ser así, enviará un correo electrónico con la nueva contraseña; en caso contrario se mostrará un mensaje indicándolo.

3. OPERACIONES COMUNES

3.1. Campos de texto

Campos de escritura libre: en este campo se puede escribir texto alfanumérico (números y letras).

Motivo de la consulta:

Campos de escritura numérica: este campo solo permite el ingreso de números. **Número de Atención:**

Campos de autocompletar: en este campo usted escribe parte del nombre o del código de lo que desea buscar y se inicia la búsqueda, a continuación se despliega una lista con las coincidencias, es necesario seleccionar el valor que corresponda. Si no se encuentran datos con el criterio de búsqueda intente realizar la consulta con otra palabra.

Diagnóstico Principal:

- F454 TRASTORNO DE DOLOR PERSISTENTE SOMATOM
- G501 DOLOR FACIAL ATIPICO
- G546 SINDROME DEL MIEMBRO FANTASMA CON DOLO
- G547 SINDROME DEL MIEMBRO FANTASMA SIN DOLO
- R309 MICCION DOLOROSA NO ESPECIFICADA
- R520 DOLOR AGUDO
- R522 OTRO DOLOR CRONICO
- R529 DOLOR NO ESPECIFICADO
- M255 DOLOR EN ARTICULACION
- H571 DOLOR OCULAR
- N940 DOLOR INTERMENSTRUAL

Diagnóstico Principal:

3.2. Opciones

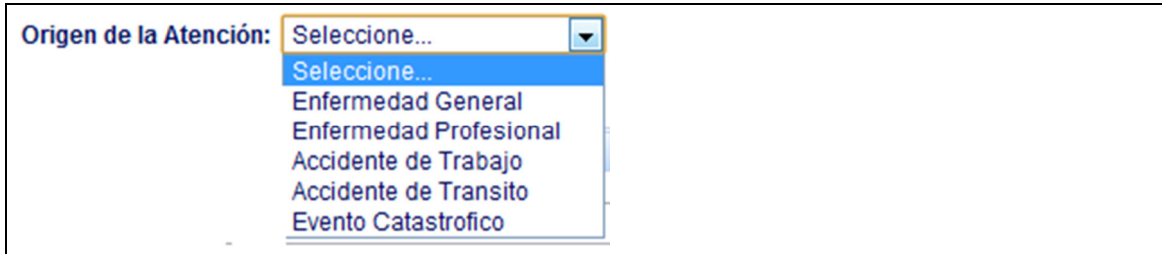
Únicas: se presentan múltiples opciones con la posibilidad de escoger una de ellas.

Paciente Viene Remitido: ☒ SI ☐ NO

Múltiples: se presentan múltiples opciones con la posibilidad de escoger una o varias.

3.3. Listas

Únicas: se presenta una lista y se debe seleccionar el valor o concepto que corresponda.



3.4. Calendario

Existen dos tipos de calendario:

Calendario Hora y Fecha:

El calendario permite seleccionar fecha y hora. Primero se selecciona la fecha y posteriormente se habilita el campo de hora, si es necesario cambiarla se da clic en el campo y aparece una ventana donde se puede modificar, bien sea escribiendo los valores para hora y minuto; o subiendo y bajando la flechas indicadoras y al final Ok; para que tome la fecha y hora seleccionada es necesario dar clic en Aplicar.



Fecha y Hora de Ingreso:

<< < octubre, 2011 > >> Cerrar

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
39	26	27	28	29	30	1 2
40	3	4	5	6	7	8 9
41	10	11	12	13	14	15 16
42	17	18	19	20	21	22 23
43	24	25	26	27	28	29 30
44	31	1	2	3	4	5 6

12 : 00

Ok Cancelar

Limpiar 12:00 Hoy Aplicar

Calendario Fecha: el calendario permite seleccionar la fecha deseada, y al escogerla se cierra automáticamente.

Fecha Inicial Solicitud:

<< < octubre, 2011 > >> Cerrar

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
39	26	27	28	29	30	1 2
40	3	4	5	6	7	8 9
41	10	11	12	13	14	15 16
42	17	18	19	20	21	22 23
43	24	25	26	27	28	29 30
44	31	1	2	3	4	5 6

Hoy

Fecha Inicial Solicitud: 19/10/2011

4. OPERACIONES AVANZADAS

Al iniciar sesión, se muestra una página como la de la Imagen 4.1, en la que podrá tener acceso a todas las opciones ofrecidas por el Portal Web de Mutual SER EPSS.

Al inicio se muestran las políticas del Sitio, tenga en cuenta que estas son las condiciones de uso de la aplicación.

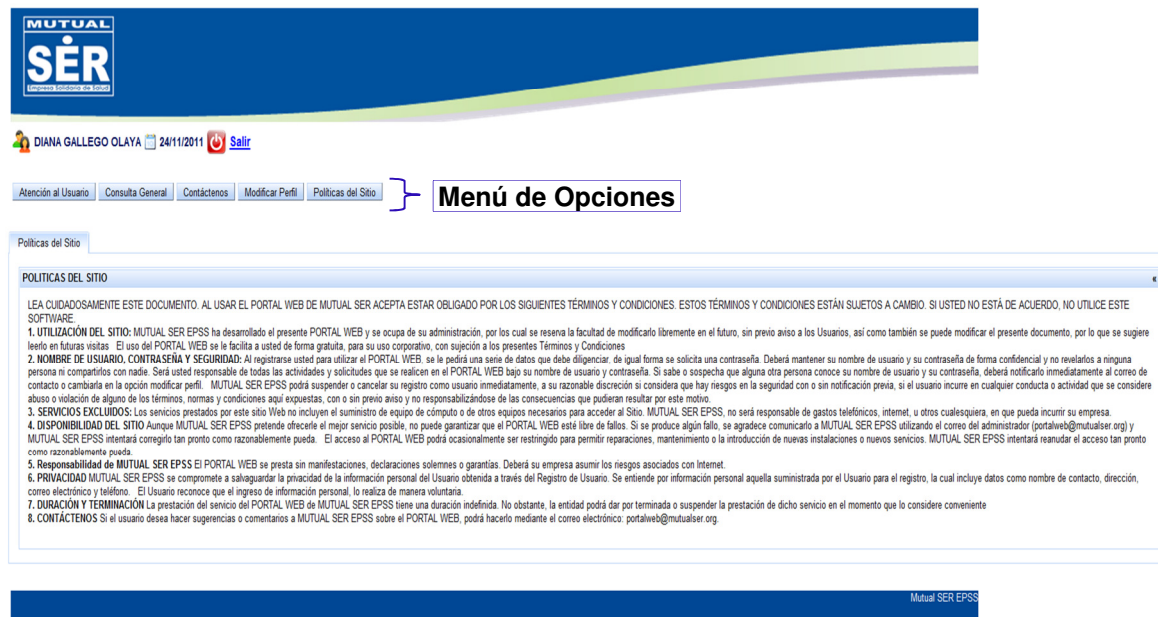
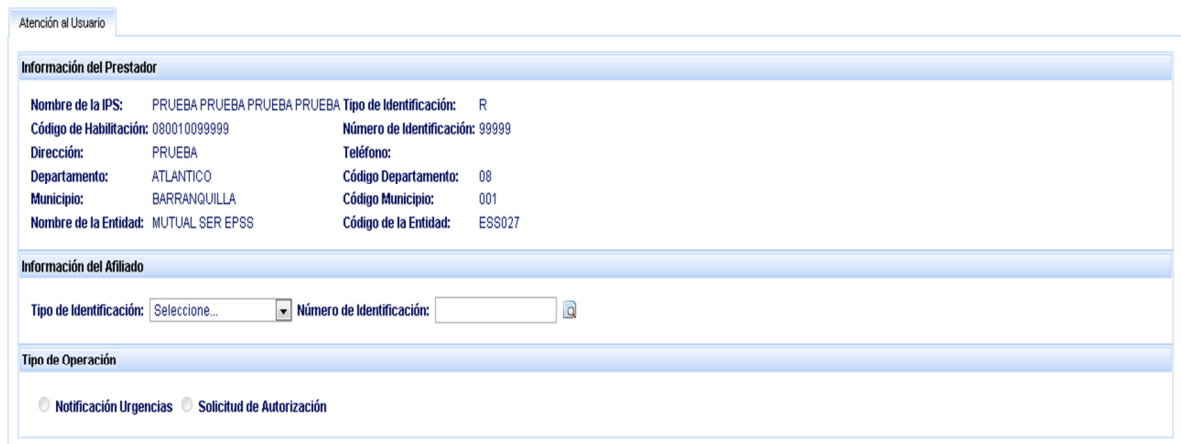


Imagen 4.1. Página principal

A continuación se detalla cada operación:

4.1. Atención Usuario

Al acceder a esta opción desde el botón Atención al Usuario se muestra una página como la de la Imagen 4.2.



Atención al Usuario

Información del Prestador

Nombre de la IPS:	PRUEBA PRUEBA PRUEBA PRUEBA	Tipo de Identificación:	R
Código de Habilitación:	080010099999	Número de Identificación:	99999
Dirección:	PRUEBA	Teléfono:	
Departamento:	ATLANTICO	Código Departamento:	08
Municipio:	BARRANQUILLA	Código Municipio:	001
Nombre de la Entidad:	MUTUAL SER EPSS	Código de la Entidad:	ESS027

Información del Afiliado


Tipo de Identificación: Número de Identificación:

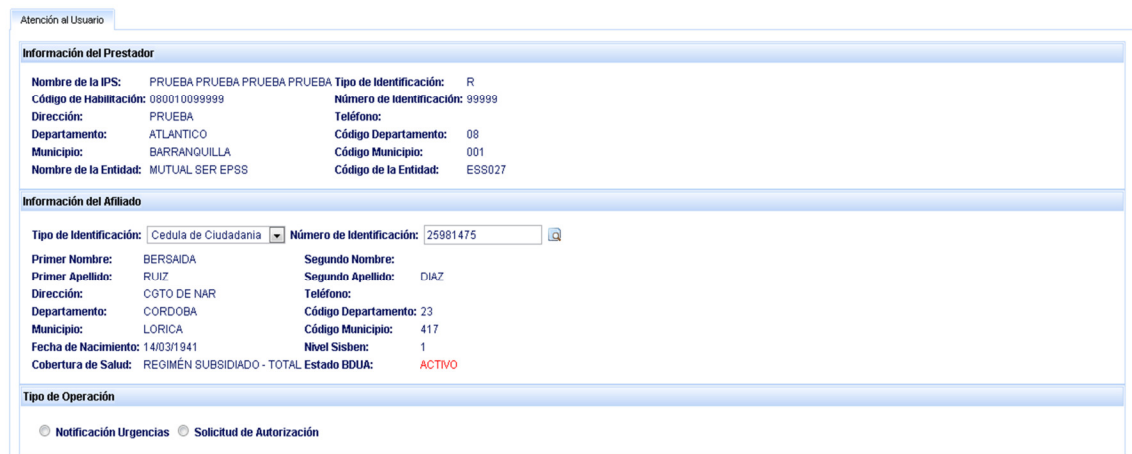
Tipo de Operación

☐ Notificación Urgencias ☐ Solicitud de Autorización

Imagen 4.2 Opción Atención al Usuario

En esta opción encontramos la información clasificada en tres secciones:

- **Información del Prestador:** se muestra la información de la IPS a la cual pertenece el usuario que ingresa en la aplicación.
- **Información del Afiliado:** En esta sección se realiza la búsqueda de afiliados. Se debe seleccionar el Tipo de identificación, luego indicar el número de identificación, y dar clic en el botón  (Ver Imagen 4.3). Esta operación se utiliza bien sea para realizar Verificación de derechos o para continuar con las demás operaciones.




Atención al Usuario

Información del Prestador

Nombre de la IPS:	PRUEBA PRUEBA PRUEBA PRUEBA	Tipo de Identificación:	R
Código de Habilitación:	080010099999	Número de Identificación:	99999
Dirección:	PRUEBA	Teléfono:	
Departamento:	ATLANTICO	Código Departamento:	08
Municipio:	BARRANQUILLA	Código Municipio:	001
Nombre de la Entidad:	MUTUAL SER EPSS	Código de la Entidad:	ESS027

Información del Afiliado

Tipo de Identificación: Número de Identificación: 

Primer Nombre:	BERSAIDA	Segundo Nombre:	
Primer Apellido:	RUIZ	Segundo Apellido:	DIAZ
Dirección:	CGTO DE NAR	Teléfono:	
Departamento:	CORDOBA	Código Departamento:	23
Municipio:	LORICA	Código Municipio:	417
Fecha de Nacimiento:	14/03/1941	Nivel Sisben:	1
Cobertura de Salud:	REGIMEN SUBSIDIADO - TOTAL Estado BDUA:		ACTIVO

Tipo de Operación

☐ Notificación Urgencias ☐ Solicitud de Autorización

Imagen 4.3. Sección información del afiliado de la opción atención al usuario

Si el afiliado no aparece en la base de datos de Mutual SER EPS-S, el sistema le mostrará un mensaje como el indicado en la Imagen 4.4.

Atención al Usuario

• No se encuentra el afiliado con documento CC 41425243

Información del Prestador	
Nombre de la IPS:	CENTRO MEDICO CRECER LTDA Tipo de Identificación: N
Código de Habilitación:	130010033001 Número de Identificación: 806004548
Dirección:	AV. PEDRO DE HEREDIA N° 34-22 Teléfono: 6723650
Departamento:	BOLIVAR Código Departamento: 13
Municipio:	CARTAGENA Código Municipio: 13001
Nombre de la Entidad:	MUTUAL SER EPSS Código de la Entidad: ESS027
Sede:	

Información del Afiliado	
Tipo de Identificación:	Cédula de Ciudadanía
Número de Identificación:	41425243

Tipo de Operación	
<input type="radio"/>	Notificación Urgencias
<input type="radio"/>	Solicitud de Autorización

Imagen 4.4. Afiliado NO registrado en Mutual SER EPSS

Si el Afiliado presenta inconsistencias en la afiliación, el sistema le mostrará un mensaje como el de la Imagen 4.5.

Atención al Usuario

• El documento CC 73211663 puede presentar inconsistencias. Por favor verifiquelo comunicándose con la Línea de Atención al Usuario 018000116882

Información del Prestador	
Nombre de la IPS:	CENTRO MEDICO CRECER LTDA Tipo de Identificación: N
Código de Habilitación:	130010033001 Número de Identificación: 806004548
Dirección:	AV. PEDRO DE HEREDIA N° 34-22 Teléfono: 6723650
Departamento:	BOLIVAR Código Departamento: 13
Municipio:	CARTAGENA Código Municipio: 13001
Nombre de la Entidad:	MUTUAL SER EPSS Código de la Entidad: ESS027
Sede:	

Información del Afiliado	
Tipo de Identificación:	Cédula de Ciudadanía
Número de Identificación:	73211663

Tipo de Operación	
<input type="radio"/>	Notificación Urgencias
<input type="radio"/>	Solicitud de Autorización

Imagen 4.5. Afiliado con Inconsistencias



Nota: En caso que se necesite realizar alguna operación con un afiliado que presente inconsistencias, deberá comunicarse con la Línea de Atención al Usuario de Mutual SER EPS-S 01800116882.

- **Tipo de Operación:** En esta sección aparecerán las opciones que se pueden realizar. A continuación se describe en detalle como operar cada una de ellas y sus validaciones:

4.1.1. Notificación de Urgencias

4.1.1.1. Proceso

La Notificación de Urgencias es utilizada por el prestador de servicios de salud para informar a Mutual SER EPS-S, el ingreso de los pacientes al servicio de urgencias dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al inicio de la atención.

Para iniciar con el proceso, se consulta previamente la información del afiliado. Si el sistema muestra la información correctamente (Imagen 4.3), se habilitará el tipo de operación Notificación de Urgencias y al seleccionar se mostrará una ventana (Imagen 4.6), en la cual se debe diligenciar toda la información solicitada en el Anexo 2 de la Resolución 3047 de 2008.

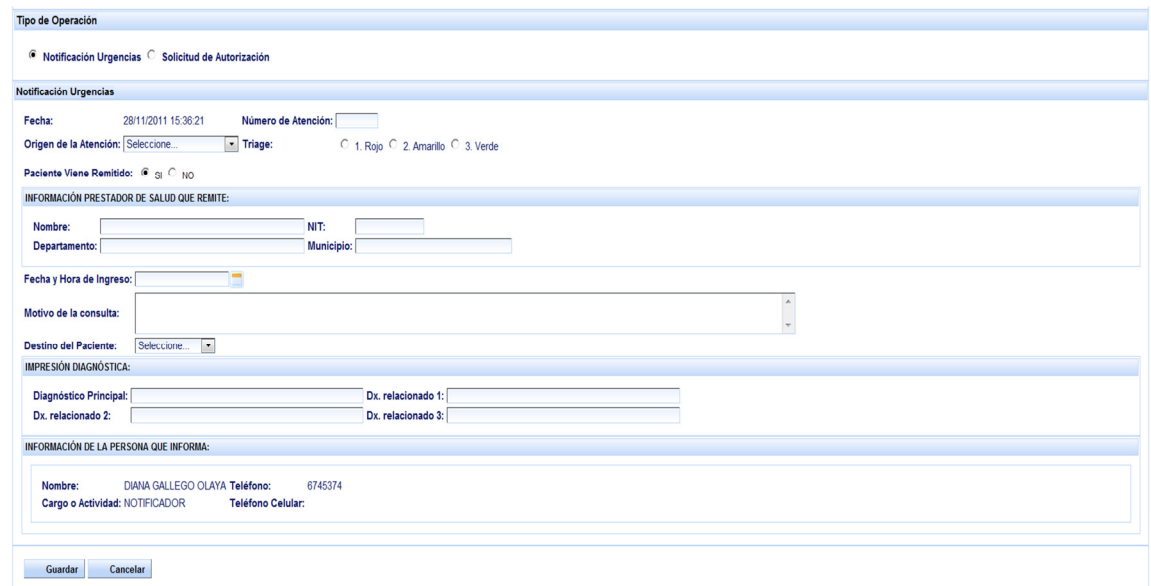


Imagen 4.6. Operación Notificación de Urgencias de la opción Atención al Usuario

Luego de diligenciar el formulario, se da clic en el botón **Guardar** y en caso que toda la información esta correcta, el sistema mostrará un mensaje indicando que la operación fue realizada exitosamente (Imagen 4.7).

Atención al Usuario

Se ha creado el Informe de Atención Inicial de Urgencias con el Número de Atención 84

Información del Prestador	
Nombre de la IPS:	CENTRO MEDICO CRECER LTDA
Código de Habilitación:	130010033001
Dirección:	AV. PEDRO DE HEREDIA Nº 34-22
Departamento:	BOLIVAR
Municipio:	CARTAGENA
Nombre de la Entidad:	MUTUAL SER EPSS
Sede:	
Tipo de Identificación:	N
Número de Identificación:	800004548
Teléfono:	6723650
Código Departamento:	13
Código Municipio:	13001
Código de la Entidad:	ESS027

Información del Afiliado	
Tipo de Identificación:	Seleccione...
Número de Identificación:	

Tipo de Operación

☐ Notificación Urgencias ☐ Solicitud de Autorización

Imagen 4.7. Registro Exitoso de Notificación de Urgencias

A continuación se describe cada campo del anexo para su diligenciamiento:

4.1.1.2. Diligenciamiento

Fecha y hora: Corresponde a la fecha y hora en formato 24 horas en la cual se diligencia el formato (ésta la asigna el sistema).

Número atención: Digite el número de atención, el cual es un número consecutivo asignado por el prestador y que se reinicia cada 24 horas.

Origen de la Atención: Seleccione la opción correspondiente al origen de la atención que motiva la consulta del paciente al servicio de urgencias.

Triage: Seleccione la clasificación dada al paciente por la persona que realizó el Triage, según la clasificación única establecida por el Ministerio de la Protección Social.

Paciente viene remitido: Seleccione la opción pertinente. En caso afirmativo, registre el nombre del prestador remitente, así como el NIT o el código de habilitación, el nombre del departamento y del municipio en el cual se encuentra ubicado dicho prestador con los códigos asignados en la codificación del DIVIPOLA.

Fecha y Hora de Ingreso: Registre la fecha y hora en la cual ingresó el paciente al servicio de urgencias.

Motivo de Consulta: Registre brevemente el motivo de consulta que originó la atención inicial de urgencias.

Destino del paciente: Seleccione la opción adecuada.



Nota: La opción “Contrarremisión” debe ser marcada en el caso de pacientes remitidos, en los cuales una vez terminada la atención inicial de urgencias, el profesional defina que el paciente puede seguir siendo manejado en el prestador remitente. Seleccione “Otro” si el paciente es enviado a otra entidad no hospitalaria: ancianato, albergue, cárcel, entre otras.

Impresión Diagnóstica: En esta sección se deben registrar los diagnósticos que presentó el paciente al momento de la atención. Es de carácter obligatorio registrar el Diagnóstico Principal, los diagnósticos relacionados son opcionales.

4.1.1.3. Aspectos a tener en cuenta

- El número de atención lo entrega el prestador y no se puede repetir en el día.
- En la fecha y hora de Ingreso se verifica que no sean posterior a la actual, y que esté dentro de las 24 horas siguientes a la atención.
- Todos los diagnósticos tienen validaciones relacionadas con la edad y sexo del Afiliado.
- En caso que el paciente sea remitido, el sistema verificará que se haya ingresado la información de la IPS que remite. El NIT o código de habilitación son opcionales.
- En caso de generarse algún error al momento de registrar la notificación de urgencias, favor imprimir la pantalla y enviarla al

correo electrónico autorizaciones@mutualser.org indicando claramente el inconveniente presentado.

4.1.2. Solicitud de Autorización

4.1.2.1. Proceso

La Solicitud de Autorización es utilizada por el prestador de servicios de salud para solicitar a Mutual SER EPS-S la realización de servicios posteriores a la atención inicial de urgencias y continuar con la atención.

Para iniciar con el proceso, se consulta previamente la información del afiliado. Si el sistema muestra la información correctamente (Imagen 4.3), se habilitará el tipo de operación Solicitud de Autorización y al seleccionar se mostrará una ventana (Imagen 4.8), en la cual se debe diligenciar toda la información solicitada en el Anexo 3 de la Resolución 3047 de 2008.

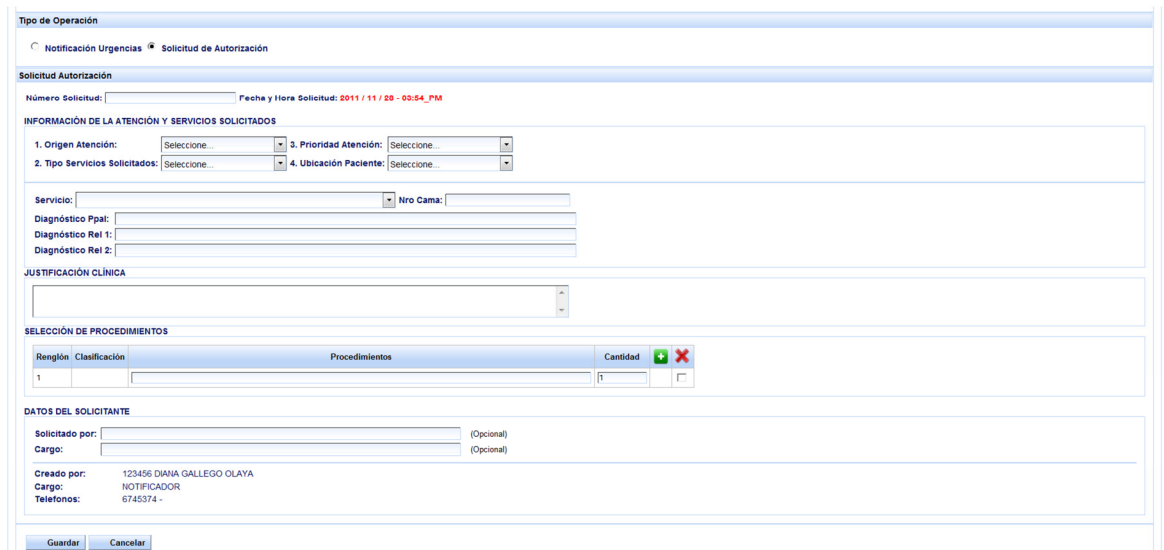


Imagen 4.8. Operación Solicitud de Autorización de la opción Atención al Usuario

4.1.2.2. Diligenciamiento

Número Solicitud: Digite el número de solicitud, el cual corresponde a un **número** consecutivo que asigna el prestador y que se reinicia cada primero de enero.

Origen de la atención: Seleccione la opción correspondiente al origen de la atención que motiva la solicitud del servicio.

Tipo de servicios solicitados: Seleccione la opción correspondiente, si el servicio requerido es posterior a la atención inicial de urgencias, o si se trata de un servicio electivo.

Prioridad de la autorización: Seleccione la prioridad, de tratarse de un servicio electivo, indique si a juicio del profesional tratante, el servicio requerido es de carácter prioritario.

Ubicación del paciente: Seleccione la opción correspondiente.

Servicio: Seleccione la clasificación del servicio en la que se encuentra el paciente; tenga en cuenta que estos servicios serán cargados dependiendo de la Ubicación del Paciente que se haya seleccionado.

Nro. Cama: Número de la cama en la que se encuentra el paciente hospitalizado, solo se activará si la ubicación del Paciente es Hospitalización.

Impresión Diagnóstica: En esta sección se deben registrar los diagnósticos del paciente. Es de carácter obligatorio el diagnóstico Principal, los diagnósticos relacionados son opcionales.

Justificación Clínica: Describa brevemente la justificación del servicio solicitado. De ser pertinente registre los resultados paraclínicos que justifican la solicitud.

Procedimientos: Indicar los procedimientos solicitados. Para insertar un procedimiento de clic en el botón Agregar (+), definir el procedimiento y la cantidad. Si se necesita eliminar un registro de la lista, este se debe marcar (☑) y luego clic en el botón Eliminar (✖); A continuación se detalla como:

- Se da clic en el botón + y debe aparecer una línea nueva

SELECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Renglón	Clasificación	Procedimientos	Cantidad	
1			1	<div> <div>+</div> <div>✖</div> </div>

- Se busca el procedimiento deseado en el campo procedimiento, luego se selecciona el indicado. Para una búsqueda más precisa, colocar el código CUPS.

SELECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Renglón	Clasificación	Procedimientos	Cantidad	
1		S11202 HOSPITALARIO GENERAL ADULTOS INTERNACION EN SERVICIO COMPLEJIDAD MEDIANA, HABITACION BIPERSONAL	1	<input type="checkbox"/>

DATOS DEL SOLICITANTE

Solicitado por:

Cargo:

Creado por: 12

Cargo: NC

Telefonos: 67



Nota: En caso que el CUPS deseado aparezca más de una vez en el listado, al momento de seleccionar se debe tener en cuenta la clasificación a la que pertenece el producto. En caso de no aparecer la clasificación deseada, se debe seleccionar el producto que tenga el código CUPS sin guión.

SELECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Renglón	Clasificación	Procedimientos	Cantidad	
1		S11204 HOSPITALARIO GENERAL ADULTOS INTERNACION EN SERVICIO COMPLEJIDAD MEDIANA, HABITACION DE CUATRO CAMAS	1	<input type="checkbox"/>

DATOS DEL SOLICITANTE

Solicitado por:

Cargo:

Creado por: 12

Cargo: NC

Telefonos: 67


CLASIFICACION

Código CUPS

- Debe quedar el procedimiento seleccionado

SELECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Renglón	Clasificación	Procedimientos	Cantidad	
1	101 HOSPITALARIO GENERAL ADULTOS	S11204 INTERNACION EN SERVICIO COMPLEJIDAD MEDIANA, HABITACION DE CUATRO CAMAS	1	<input checked="" type="checkbox"/>

- Si desea eliminar un procedimiento, selecciónelo y luego de clic en 

Renglón	Clasificación	Procedimientos	Cantidad	
1	101 HOSPITALARIO GENERAL ADULTOS	S11204 INTERNACION EN SERVICIO COMPLEJIDAD MEDIANA, HABITACION DE CUATRO CAMAS	1	<input checked="" type="checkbox"/>
2	203 QX, CIRUGIA GENERAL	471100 APENDICECTOMIA SOD	1	<input type="checkbox"/>

Datos del Solicitante: Nombre y Cargo del Profesional de la Salud que ordenó la práctica de los servicios solicitados en la Historia Clínica.

4.1.2.3. Aspectos a tener en Cuenta

- El número de solicitud de autorización lo entrega el prestador y no se puede repetir en el año.
- Todos los diagnósticos tienen validaciones relacionadas con la edad y sexo del Afiliado.
- Dependiendo del Procedimiento seleccionado el sistema generará o no la autorización de servicios automáticamente.
- En caso de generarse algún error al momento de registrar la solicitud de autorización, favor imprimir la pantalla y enviarla al correo electrónico autorizaciones@mutualser.org indicando claramente el inconveniente presentado.
- En caso de solicitar la anulación de una solicitud de autorización, favor enviarla al correo electrónico autorizaciones@mutualser.org indicando el número de solicitud y el motivo de anulación.
- Mantener el correo electrónico registrado actualizado y con espacio de almacenamiento suficiente para recibir las notificaciones enviadas a través del Portal.

4.2. Modificar Perfil

Al acceder a esta opción desde el botón Modificar Perfil se muestra una página como la de la Imagen 4.9.

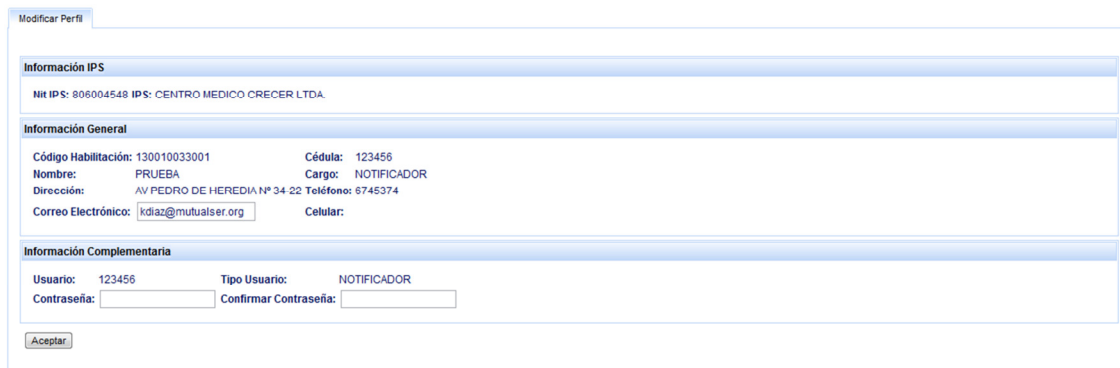


Imagen 4.9. Modificar Perfil

Desde aquí tendrá la opción de modificar la dirección de correo electrónico y contraseña cuando lo requiera. Para esto se modifica el campo que se necesite

y se da clic en el botón Aceptar, debe aparecer el mensaje de confirmación de éxito de la operación.

4.3. Consulta General

Al acceder a esta opción desde el botón Consulta General se muestra una página como la de la Imagen 4.10.

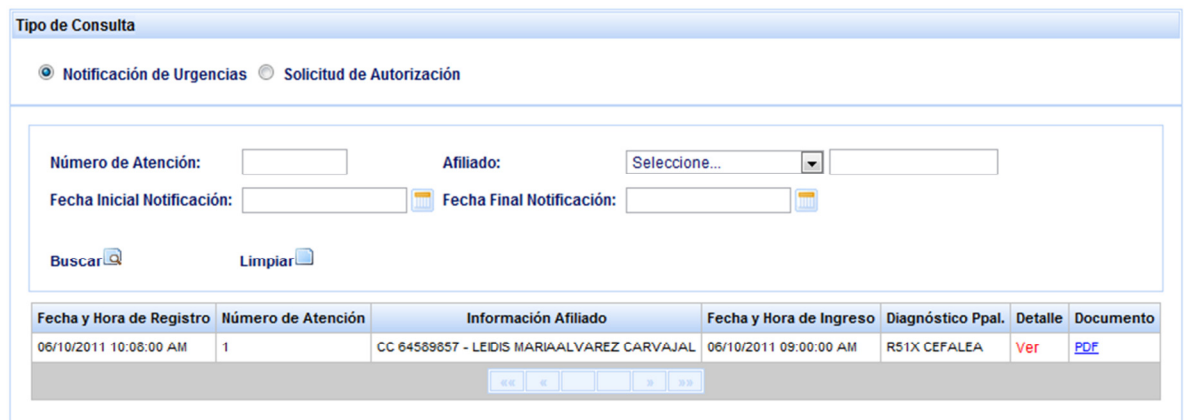


Imagen 4.10. Página consulta general

Desde aquí se podrán consultar los registros de Notificación de Urgencias y Solicitudes de Autorización. Para acceder a la consulta deseada se debe seleccionar en la opción correspondiente:



4.3.1. Notificación de Urgencias

Al seleccionar la opción Notificación de Urgencias, el sistema carga automáticamente las Notificaciones de Urgencias realizadas en el día. (Ver Imagen 4.11).



Fecha y Hora de Registro	Número de Atención	Información Afiliado	Fecha y Hora de Ingreso	Diagnóstico Ppal.	Detalle	Documento
06/10/2011 10:08:00 AM	1	CC 64589857 - LEIDIS MARIAALVAREZ CARVAJAL	06/10/2011 09:00:00 AM	R51X CEFALEA	Ver	PDF

Imagen 4.11. Consulta General - Notificación de Urgencias

En la página, se cargan automáticamente las Notificaciones de Urgencia realizadas en el día; en caso que se necesite realizar una consulta más específica o de días anteriores, se puede realizar colocando valores en los filtros necesarios y clic en el botón Buscar (); para limpiar los filtros e iniciar una nueva consulta se presiona clic en el botón Limpiar ().

4.3.1.1. Filtros

Los filtros que aplican para la consulta son:

- **Número de Atención:** Digite el número de atención, éste corresponde al número consecutivo asignado por el prestador al momento de registrar la Notificación de Urgencias.
- **Afiliado:** Seleccione el Tipo y digite el número de identificación del Afiliado.
- **Rango de Fechas:** Especifique el rango (Inicial y Final), en el que debe estar la Fecha de Notificación.



Nota: Tenga en cuenta que la consulta se actualiza automáticamente cada 5 minutos.




Nota: En caso de filtrar por el número de atención, se debe colocar la fecha en que se realizó la notificación, pues este número puede repetirse diariamente.

4.3.1.2. Datos

Una vez se obtengan los datos de la consulta (Imagen 4.12), se pueden realizar dos operaciones sobre ellos: Ver Detalle o Descargar el documento en PDF (Anexo 2 Diligenciado).

Fecha y Hora de Registro	Número de Atención	Información Afiliado	Fecha y Hora de Ingreso	Diagnóstico Ppal.	Detalle	Documento
13/10/2011 10:46:56 AM	1234	CC 12561601 - MARIO SEGUNDO MOSCARELLA ARIZA	13/10/2011 08:00:00 AM	R520 DOLOR AGUDO		Anexo 2 
12/10/2011 23:03:55 PM	1	CC 12561601 - MARIO SEGUNDO MOSCARELLA ARIZA	12/10/2011 12:00:00 PM	R520 DOLOR AGUDO		Anexo 2 
13/10/2011 17:26:42 PM	222	TI 1062958562 - DIEGO ALEXANDER MONTALVO TORDECILLA	13/10/2011 09:00:00 AM	R520 DOLOR AGUDO		Anexo 2 

Imagen 4.12. Resultados de consulta general de notificación de urgencias

- Si se selecciona  se abre una ventana donde se muestra todo el detalle de la Notificación (Ver Imagen 4.13).

Detalle de la Notificación

[REGRESAR](#)

Número de Atención: 1234 Fecha: 13/10/2011 10:46:56

INFORMACIÓN DEL PRESTADOR

Nombre: UT CLINICA DEL RIO Documento: N - 900407029
 Código de Habilitación: 230010053101 Dirección: CARRERA 3 N 12 08
 Teléfono: 7929222
 Departamento: 23-CORDOBA Municipio: 23001-MONTERIA

INFORMACIÓN DEL AFILIADO

Primer Nombre: MARIO Segundo Nombre: SEGUNDO
 Primer Apellido: MOSCARELLA Segundo Apellido: ARIZA
 Dirección: CL 7 A 35 41 Teléfono:
 Departamento: MAGDALENA Código Departamento: 47
 Municipio: SANTA MARTA Código Municipio: 47001
 Fecha de Nacimiento: 30/09/1964 Nivel Sisben: 1
 Cobertura de Salud: REGIMEN SUBSIDIADO - TOTAL Estado BDUA: **ACTIVO**

INFORME DE LA ATENCION

Triaje: ☒ 1. Rojo ☐ 2. Amarillo ☐ 3. Verde
 Paciente Viene Remitido: ☐ SI ☒ NO

Fecha y Hora de Ingreso: 13/10/2011 08:00:00
 Motivo de la consulta: DOLOR ABDOMINAL
 Destino del Paciente:

IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA:


Diagnóstico Principal: R520 - DOLOR AGUDO Dx. relacionado 1: --
 Dx. relacionado 2: -- Dx. relacionado 3: --

INFORMACIÓN DE LA PERSONA QUE INFORMA:

Nombre: DIANA GALLEGU OLAYA Teléfono: 0
 Cargo o Actividad: PRUEBA Teléfono Celular: 0

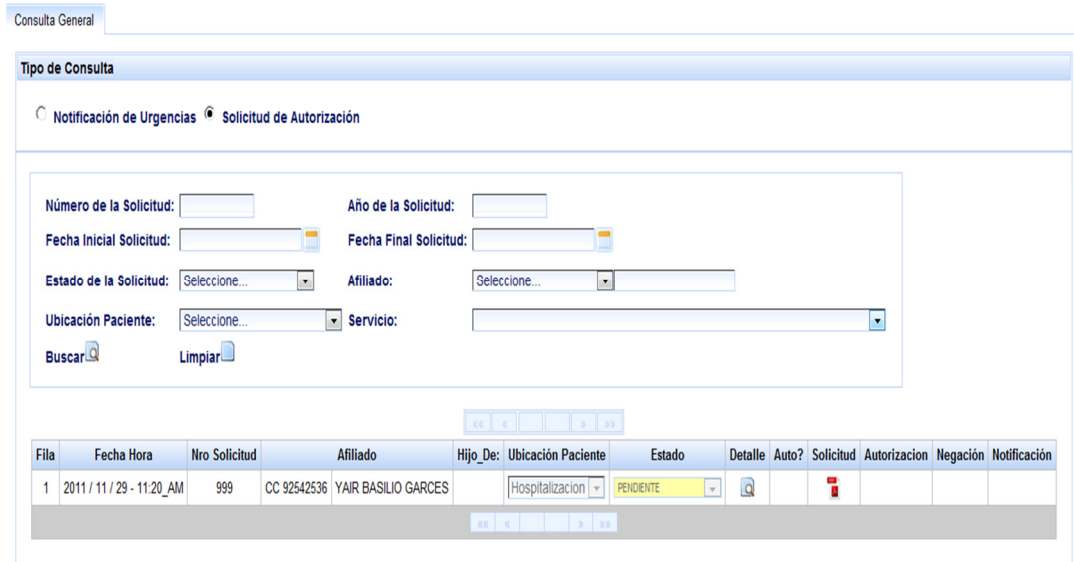
Tipo de Persona que Registra: PRESTADOR
 Nombre de quién Registra: DIANA GALLEGU OLAYA

Imagen 4.13. Detalle de consulta general de notificación de urgencias

- Si se selecciona  se descargará el Anexo 2 en formato PDF con todos los datos de la Notificación de Urgencias.

4.3.2. Solicitud de Autorización

Al seleccionar la opción Solicitud de Autorización (Ver Imagen 4.14), el sistema muestra automáticamente las Solicitudes de Autorización realizadas en el día y que se encuentren en estado PENDIENTE.



Consulta General

Tipo de Consulta

☐ Notificación de Urgencias ☒ Solicitud de Autorización

Número de la Solicitud: Año de la Solicitud:

Fecha Inicial Solicitud: Fecha Final Solicitud:

Estado de la Solicitud: Afiliado:

Ubicación Paciente: Servicio:

Buscar Limpiar

Fila	Fecha Hora	Nro Solicitud	Afiliado	Hijo_De	Ubicación Paciente	Estado	Detalle	Auto?	Solicitud	Autorización	Negación	Notificación
1	2011 / 11 / 29 - 11:20_AM	999	CC 92542536 YAIR BASILIO GARCES		Hospitalización	PENDIENTE						

Imagen 4.14. Consulta General de Solicitud de Autorización

En caso que se necesite realizar una consulta más específica, se pueden especificar los criterios de búsqueda deseados y se da clic en el botón Buscar (); para limpiar los filtros e iniciar una nueva consulta se presiona en el botón Limpiar ().

4.3.2.1. Filtros

Los filtros que aplican para la consulta son:

- **Número de Solicitud:** corresponde al número consecutivo que asigna el prestador a la Solicitud de Autorización.
- **Año de la Solicitud:** año en que se realizó la solicitud de Autorización. Se validará que no sea superior al actual.

- **Rango de Fechas:** Especifique el rango (Inicial y Final), en el que debe estar la Fecha de la Solicitud de Autorización.
- **Estado:** Seleccione el estado de la solicitud.
- **Afiliado:** Seleccione el Tipo y digite el número de identificación del Afiliado.
- **Ubicación del Paciente:** Seleccione la ubicación del paciente.
- **Servicio:** Seleccione el servicio en el cual está ubicado el Paciente.



Nota: Es necesario tener en cuenta que la consulta se actualiza automáticamente cada 5 minutos.




Nota: En caso de Filtrar por el número de solicitud, se debe especificar el año de la misma, pues el número podrá repetirse anualmente.

4.3.2.2. Datos

Una vez se obtengan los datos de la consulta (Imagen 4.15), se pueden realizar las siguientes operaciones sobre ellos: Ver Detalle, Descargar la solicitud de autorización diligenciada (Anexo 3) o Descargar la Autorización/Negación de Servicios en PDF (Anexo 4).

Fila	Fecha Hora	Nro Solicitud	Afiliado	Hijo_De	Ubicación Paciente	Estado	Detalle	Auto?	Solicitud	Autorización	Negación	Notificación
1	2011/11/29 - 11:20_AM	999	CC 92542536 YAIR BASILIO GARCÉS		Hospitalización	PENDIENTE						
2	2011/11/28 - 02:13_PM	1558	CC 7918817 JUAN GABRIEL ALCÁZAR CHICO		Urgencias	PENDIENTE						
3	2011/11/28 - 01:57_PM	1557	CC 45559777 LEIDIS DIANA MERCADO BOLAÑO		Urgencias	PENDIENTE						
4	2011/11/28 - 01:20_PM	198	CC 45535901 MILADIS DÍAZ CONTRERAS		Urgencias	PENDIENTE						
5	2011/11/28 - 01:13_PM	198	CC 45535901 MILADIS DÍAZ CONTRERAS		Urgencias	ANULADO						2011/11/28 - 01:13_PM
6	2011/11/26 - 06:50_PM	1556	CC 32886086 MAYERLIS CECILIA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ		Urgencias	APROBADO				AS_1300100507029		2011/11/26 - 06:50_PM
7	2011/11/25 - 05:32_PM	1555	CC 92542536 YAIR BASILIO GARCÉS		Urgencias	PENDIENTE						
8	2011/11/18 - 05:35_PM	1231	CC 1002355715 ALBERO MANUEL TORREGROZA GALVIS		Hospitalización	APROBADO						
9	2011/11/17 - 11:29_AM	13	CC 45535901 MILADIS DÍAZ CONTRERAS		Urgencias	APROBADO				AS_1300100507029		2011/11/17 - 11:29_AM
10	2011/11/17 - 09:29_AM	12	CC 1002355715 ALBERO MANUEL TORREGROZA GALVIS		Hospitalización	APROBADO				AS_1300100507028		2011/11/17 - 09:30_AM
11	2011/11/17 - 09:19_AM	11	CC 1002355715 ALBERO MANUEL TORREGROZA GALVIS		Hospitalización	APROBADO				AS_1300100507027		2011/11/17 - 09:20_AM
12	2011/11/16 - 04:33_PM	10	CC 1002355715 ALBERO MANUEL TORREGROZA GALVIS		Hospitalización	APROBADO				AS_1300100507026		2011/11/16 - 04:35_PM
13	2011/11/16 - 04:15_PM	9	CC 1002355715 ALBERO MANUEL TORREGROZA GALVIS		Hospitalización	REFERIDO						
14	2011/11/16 - 10:53_AM	8	CC 123456 ANA SOFÍA LÓPEZ ORTEGA		Hospitalización	PENDIENTE						
15	2011/11/15 - 11:58_AM	7	CC 1047392265 NICOLÁS FLOREZ MARTÍNEZ		Urgencias	APROBADO				AS_1300100507022		

Imagen 4.15. Consulta General de Solicitud de Autorización

- Si se selecciona  se abre una ventana donde se muestra el detalle de la Solicitud de Autorización (Ver Imagen 4.16).

REGRESAR

Número Solicitud: 1555 Fecha: 25 / 11 / 2011 05:50 PM Estado Solicitud: APROBADO Automática: ☒

IPS: 806004548 CENTRO MEDICO CRECER LTDA.

Información del Afiliado

Nombres y Apellidos: MAYERLIS CECILIA RODRIGUEZ RODRIGUEZ
Tipo Documento: Cedula de Ciudadanía Documento: 32885085
Fecha Nacimiento: 28 / 02 / 1978 Sexo: FEMENINO
Edad: 33 Años, 8 meses Municipio: 8001
Cobertura: SUBSIDIO TOTAL Nivel Sisben: 1
Hijo De:

INFORMACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIOS SOLICITADOS

1. Origen Atención: Enfermedad General 3. Prioridad Atención: No Prioritaria
2. Tipo Servicios Solicitados: Posterior a Urgencias 4. Ubicación Paciente: Urgencias

Servicio: 501 SERVICIO DE URGENCIAS Nro Cama:

Diagnóstico Ppal: R529 DOLOR AGUDO
Diagnóstico Rel 1:
Diagnóstico Rel 2:

JUSTIFICACIÓN CLÍNICA

OK

SELECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Renglón	Procedimientos	Cantidad	Clasificación	Documento
1	471100 APENDICECTOMIA SOD	1	QX. CIRUGIA GENERAL	AS_1300100507033

MOTIVO DE ANULACIÓN

Motivo:

DATOS DEL SOLICITANTE


Solicitando por: DR LOPEZ
Cargo: MEDICO
Creada por: 45560211 GALLEG0 OLAYA DIANA CATALINA
Cargo: ASISTENTES DESARROLLO WEB
Telefonos: (5) 650 2525 - LINEA DE ATENCIÓN 01-8000-11-6882


REGRESAR

Imagen 4.16. Detalle de la Solicitud de Autorización

Una solicitud de Autorización puede tener alguno de los siguientes estados:

- **Pendiente:** Solicitud que está en pendiente por ser estudiada.
- **Aprobado:** Solicitud en la cual fueron aprobados todos los procedimientos solicitados.
- **Negado:** Solicitud que no fue aprobada y generó una negación de servicios.

- **Aprobado Parcial:** Solicitud en la que fueron aprobados algunos de los procedimientos solicitados y otros no.
 - **Referido:** Solicitud que fue aprobada pero que el servicio lo prestará una IPS diferente a la solicitante.
 - **Anulado:** Solicitud anulada por error de digitación, duplicidad o pertinencia.
- Si se selecciona  de la columna Solicitud (Ver Imagen 4.17), se descargará el Anexo 3 en formato PDF con todos los datos de la Solicitud de autorización.












Fila	Fecha Hora	Nro Solicitud	Afiliado	Hijo_De:	Ubicación Paciente	Estado	Detalle	Auto?	Solicitud	Autorización	Negación	Notificación
1	2011/11/29 - 11:20_AM	999	CC 92542536 YAIR BASILIO GARCES		Hospitalizaci	PENDIENTE	Q					
2	2011/11/28 - 02:13_PM	1558	CC 7918817 JUAN GABRIEL ALCAZAR CHICO		Urgencias	PENDIENTE	Q					
3	2011/11/28 - 01:57_PM	1557	CC 45559777 LEIDIS DIANA MERCADO BOLAÑO		Urgencias	PENDIENTE	Q					
4	2011/11/28 - 01:20_PM	198	CC 45535901 MILADIS DIAZ CONTRERAS		Urgencias	PENDIENTE	Q					
5	2011/11/28 - 01:13_PM	198	CC 45535901 MILADIS DIAZ CONTRERAS		Urgencias	ANULADO	Q					2011/11/28 - 01:13_PM
6	2011/11/25 - 05:50_PM	1556	CC 32885085 MAYERUS CECILIA RODRIGUEZ RODRIGUEZ		Urgencias	APROBADO	Q			AS_1300109507035		2011/11/25 - 05:50_PM
7	2011/11/25 - 05:32_PM	1555	CC 92542536 YAIR BASILIO GARCES		Urgencias	PENDIENTE	Q					

Imagen 4.17. Descarga del Anexo 3

- Si se selecciona  de la columna Autorización (Ver Imagen 4.18), se descargará el Anexo 4 en formato PDF.













Fila	Fecha Hora	Nro Solicitud	Afiliado	Hijo_De:	Ubicación Paciente	Estado	Detalle	Auto?	Solicitud	Autorización	Negación	Notificación
1	2011/11/29 - 11:20_AM	999	CC 92542536 YAIR BASILIO GARCES		Hospitalizaci	PENDIENTE	Q					
2	2011/11/28 - 02:13_PM	1558	CC 7918817 JUAN GABRIEL ALCAZAR CHICO		Urgencias	PENDIENTE	Q					
3	2011/11/28 - 01:57_PM	1557	CC 45559777 LEIDIS DIANA MERCADO BOLAÑO		Urgencias	PENDIENTE	Q					
4	2011/11/28 - 01:20_PM	198	CC 45535901 MILADIS DIAZ CONTRERAS		Urgencias	PENDIENTE	Q					
5	2011/11/28 - 01:13_PM	198	CC 45535901 MILADIS DIAZ CONTRERAS		Urgencias	ANULADO	Q					2011/11/28 - 01:13_PM
6	2011/11/25 - 05:50_PM	1556	CC 32885085 MAYERUS CECILIA RODRIGUEZ RODRIGUEZ		Urgencias	APROBADO	Q			AS_1300109507035		2011/11/25 - 05:50_PM
7	2011/11/25 - 05:32_PM	1555	CC 92542536 YAIR BASILIO GARCES		Urgencias	PENDIENTE	Q					
8	2011/11/18 - 05:35_PM	1231	CC 1002355715 ALBERO MANUEL TORREGROZA GALVIS		Hospitalizaci	APROBADO	Q					
9	2011/11/17 - 11:29_AM	13	CC 45535901 MILADIS DIAZ CONTRERAS		Urgencias	APROBADO	Q			AS_1300109507035		2011/11/17 - 11:29_AM

Imagen 4.18. Descarga del Anexo 4



Nota: Tenga en cuenta que la descarga del Anexo 4, solo se podrá realizar cuando la solicitud de autorización se encuentre en estado Aprobado, Negado o Aprobado Parcial.

5. SOPORTE

5.1. Políticas del Sitio

Al acceder a esta opción desde el botón Políticas del Sitio se muestra una página como la de la Imagen 5.1.

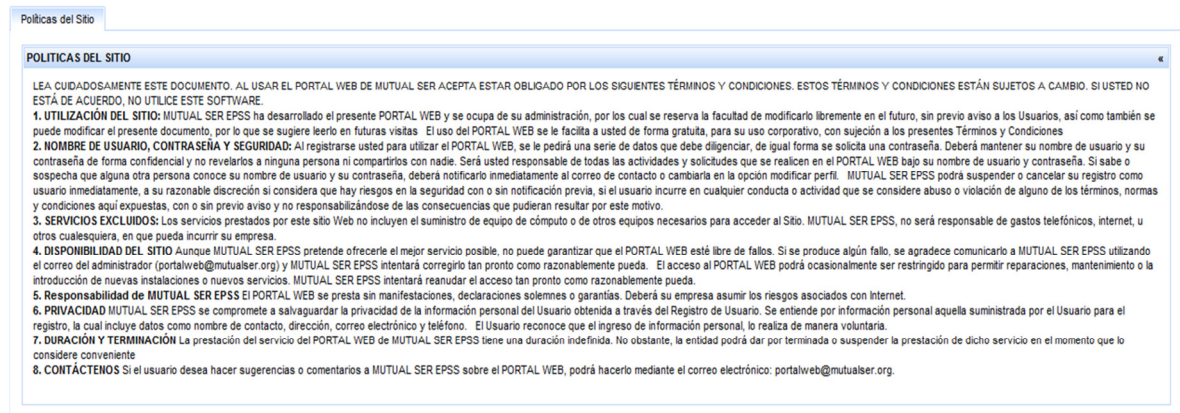


Imagen 5.1. Políticas del Sitio

Se recomienda leer cuidadosamente el documento antes de iniciar el uso del Portal Web de Mutual SER EPS-S, ya que éste contempla todas las condiciones de utilización del sitio, y el uso de éste implica la aceptación de lo establecido en dichas políticas.

5.2. Contáctenos

5.2.1. Proceso

Al acceder a esta opción desde el botón Contáctenos se muestra una página como la de la Imagen 5.2.

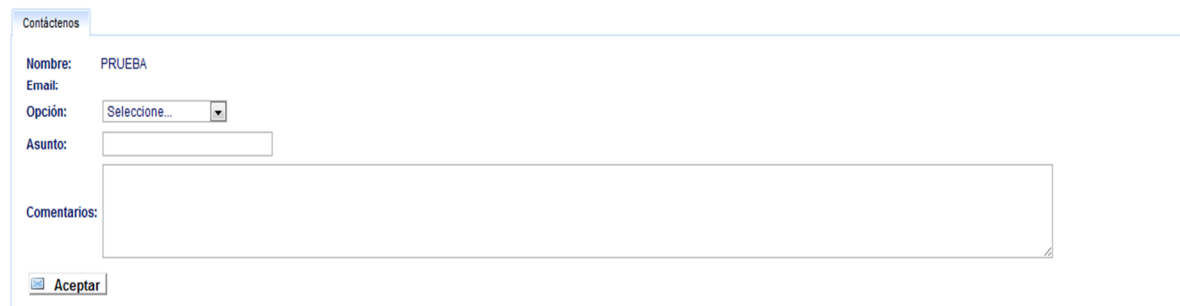


Imagen 5.2. Contáctenos

Este representa el medio de comunicación entre Mutual SER EPS-S y los prestadores que tengan acceso al Portal Web, desde aquí se pueden enviar

dudas, sugerencias, comentarios y casos relacionados con el PORTAL WEB de Mutual SER EPS-S para que sean atendidos.

5.2.2. Diligenciamiento

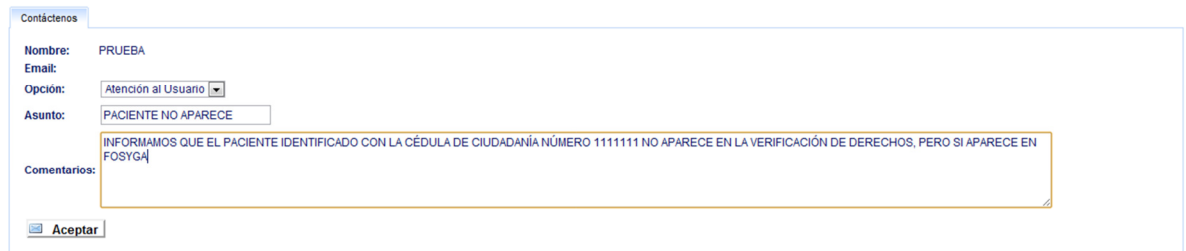


Imagen 5.3. Página de contactos

- Seleccione la clasificación del comentario en el campo Opción (Ver imagen 5.4)

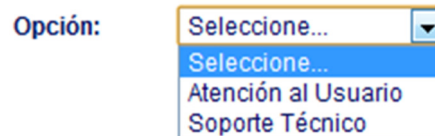


Imagen 5.4. Clasificación de los casos

Los casos se encuentran clasificados en:

Atención al Usuario: Se atenderán los casos relacionados con:

- Solicitudes de Autorizaciones
- Notificaciones de Urgencia

Soporte Técnico: Se atenderán los casos relacionados con:

- Errores en el Portal
- Problemas de acceso

- Digite el asunto del comentario en el campo Asunto (Ver Imagen 5.3)
- Digite el comentario en el campo Comentario (Ver Imagen 5.3)
- Finalmente clic en el botón Aceptar, se debe mostrar un mensaje indicando el éxito de la operación.

6. GLOSARIO

Prestadores de servicios de salud: Se consideran como tales las instituciones Prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional.

Referencia y contrarreferencia. Conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicos y administrativos que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por la entidad responsable del pago.