



Módulo Portal WEB

Manual de Usuario



MANUAL DE USUARIO: MÓDULO PORTAL WEB

Artículo I. CONTENIDO

PORTAL WEB	4
1. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL FUNCIONAMIENTO	4
2. OPERACIONES BÁSICAS.....	7
2.1. <i>Inicio de Sesión</i>	<i>7</i>
2.2. <i>Registro de Usuarios.....</i>	<i>8</i>
2.3. <i>Recordar Contraseña</i>	<i>10</i>
3. OPERACIONES COMUNES	12
3.1. <i>Campos de texto</i>	<i>12</i>
3.2. <i>Opciones</i>	<i>12</i>
3.3. <i>Listas</i>	<i>13</i>
3.4. <i>Calendario</i>	<i>13</i>
4. OPERACIONES AVANZADAS	15
4.1. <i>Atención Usuario</i>	<i>15</i>
4.1.1. <i>Notificación de Urgencias.....</i>	<i>18</i>
4.1.1.1. <i>Proceso.....</i>	<i>18</i>
4.1.1.2. <i>Diligenciamiento</i>	<i>19</i>
4.1.1.3. <i>Aspectos a tener en cuenta.....</i>	<i>20</i>
4.1.2. <i>Solicitud de Autorización</i>	<i>21</i>
4.1.2.1. <i>Proceso.....</i>	<i>21</i>
4.1.2.2. <i>Diligenciamiento</i>	<i>22</i>
4.1.3. <i>Informe de Inconsistencias.....</i>	<i>24</i>
4.1.3.1. <i>Proceso.....</i>	<i>24</i>
4.1.3.2. <i>Diligenciamiento</i>	<i>27</i>
4.2. <i>Modificar Perfil.....</i>	<i>31</i>
4.3. <i>Consulta General.....</i>	<i>31</i>
4.3.1. <i>Notificación de Urgencias.....</i>	<i>32</i>
4.3.1.1. <i>Filtros</i>	<i>32</i>
4.3.1.2. <i>Datos</i>	<i>33</i>
4.3.2. <i>Solicitud de Autorización</i>	<i>34</i>
4.3.2.1. <i>Filtros</i>	<i>35</i>
4.3.2.2. <i>Datos</i>	<i>36</i>
4.3.3. <i>Informe de Inconsistencias.....</i>	<i>38</i>
4.3.3.1. <i>Filtros</i>	<i>39</i>



PORTAL WEB: MANUAL DE USUARIO

4.3.3.2.	Datos	41
5.	SOPORTE	43
5.1.	<i>Políticas del Sitio</i>	43
5.2.	<i>Contáctenos</i>	43
5.2.1.	Proceso	43
5.2.2.	Diligenciamiento	44
6.	GLOSARIO	45

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 (Imagen 1):

- En el menú herramientas >> Opciones de Internet
- La pestaña seguridad, en el botón nivel personalizado
- Habilitar las opciones de descargas

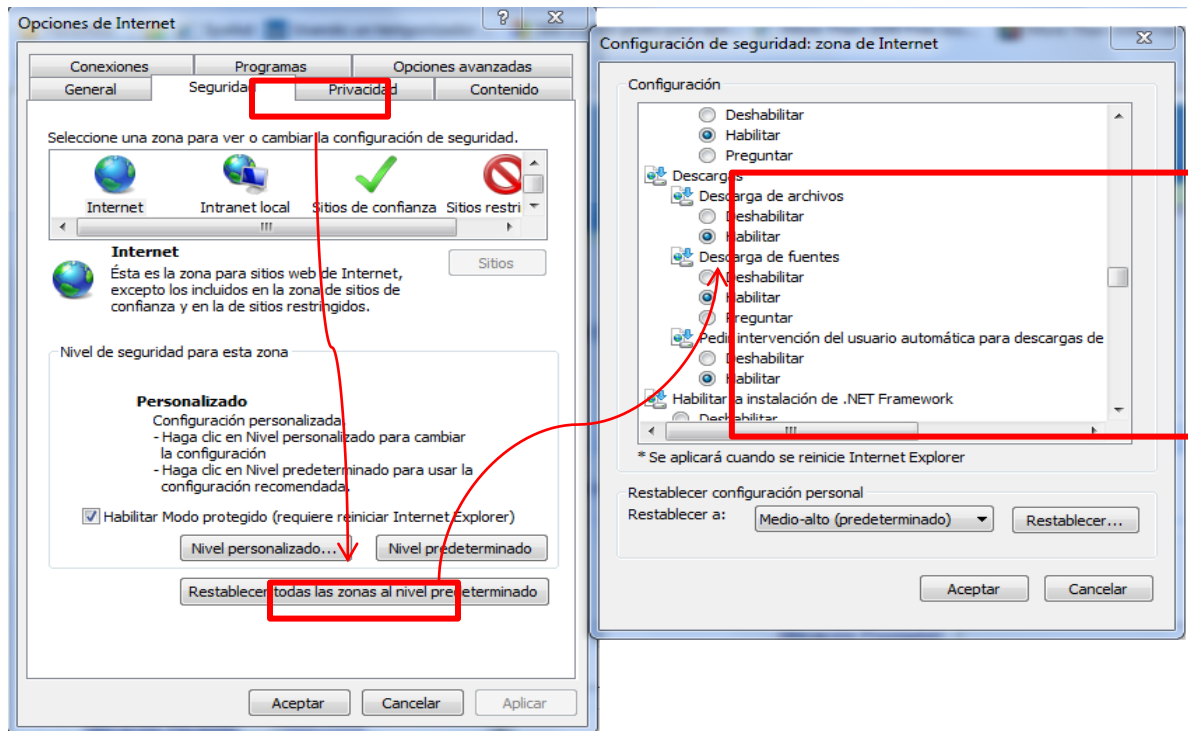


Imagen 1 Configurar Navegador Internet Explorer

- Desde Google Chrome (Imagen 2):
 - En el menú herramientas >> Configuración
 - En el menú Configuración
 - Clic en Mostrar Opciones Avanzadas
 - En la sección descargas, seleccionar preguntar donde se descargara cada archivo antes de descargarlo

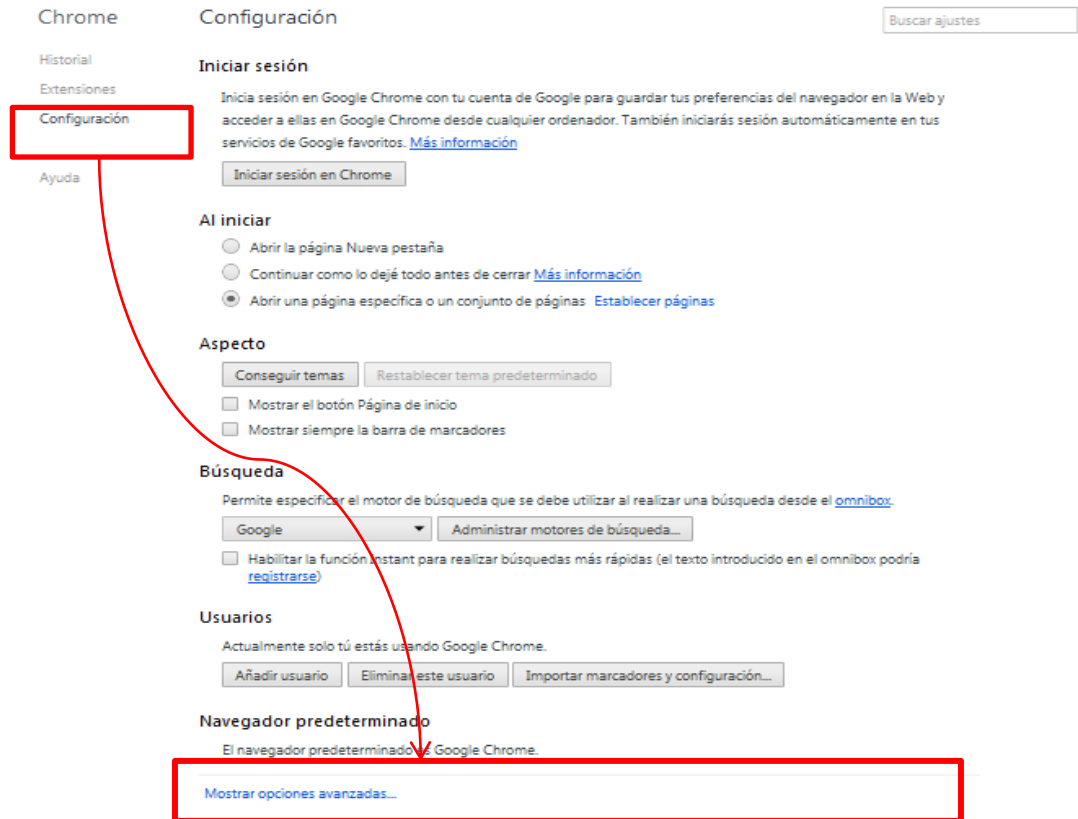


Imagen 2 Configurar Navegador Google Chrome I

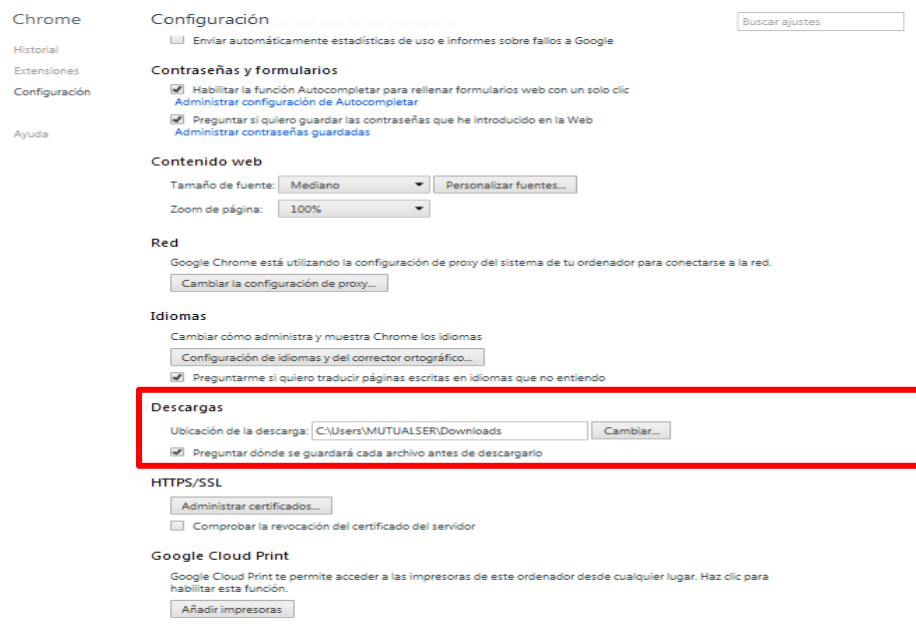


Imagen 3 Configurar Navegador Google Chrome II

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)
-



Imagen 4 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** (Imagen 5) que aparece al ingresar a:

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

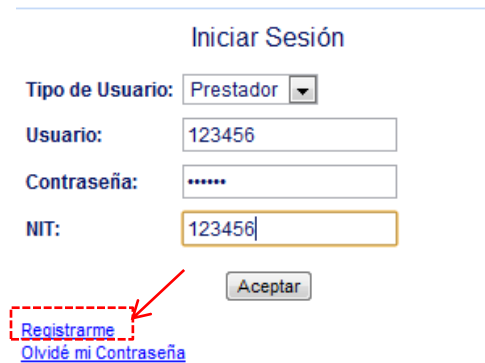


Imagen 5 Enlace opción Registrarme



Imagen 6 Página de Registro de Usuarios

Para diligenciar el formato de Registro de Usuarios (Imagen 6), se deben realizar los siguientes pasos:



PORTAL WEB: MANUAL DE USUARIO

- a) 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 (Imagen 7).
- 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 del Usuario** se mostrarán el Usuario y tipo de Usuario asignado (Imagen 7).
- c) Ver y aceptar las Políticas del Sitio WEB de Mutual SER EPSS. Se recomienda leerlas cuidadosamente antes de aceptarlas. ([Ver Item 5.1 Políticas del Sitio](#))
- d) 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:
Datos Personales {
 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:

{ a
 { b
 { c

Imagen 7 Pasos para registrar usuario

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

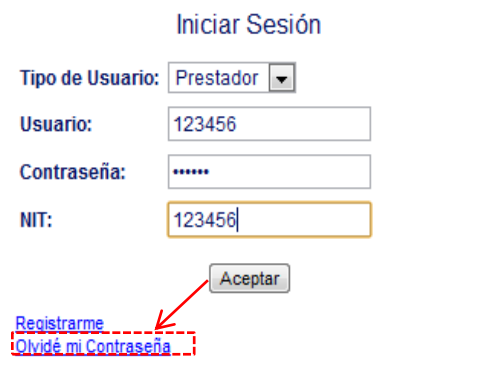
 **Nota:** Si la cédula del usuario no existe aparecerá un mensaje indicándolo y las siguientes opciones no se habilitarán.

 **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** (Imagen 8) que aparece al ingresar a:

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



Iniciar Sesión

Tipo de Usuario:

Usuario:

Contraseña:

NIT:

[Registrarme](#)

[Olvidé mi Contraseña](#)

Imagen 8 Enlace opción recordar contraseña



RECORDAR CONTRASEÑA

Nit IPS:

Código Habilitación:

Cédula:

Correo electrónico:

Imagen 9 Página para recordar contraseña

Para diligenciar el formulario de Recordar Contraseña (Imagen 9), 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 DOLOF
- 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.

Origen de la Atención:

- Seleccione...
- Enfermedad General
- Enfermedad Profesional
- Accidente de Trabajo
- Accidente de Transito
- Evento Catastrofico

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

Hoy | Aplicar

<< < 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

Limpiar | 12:00 | Hoy | 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

Limpia: 12:00 Hoy Aplica

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 10, 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.

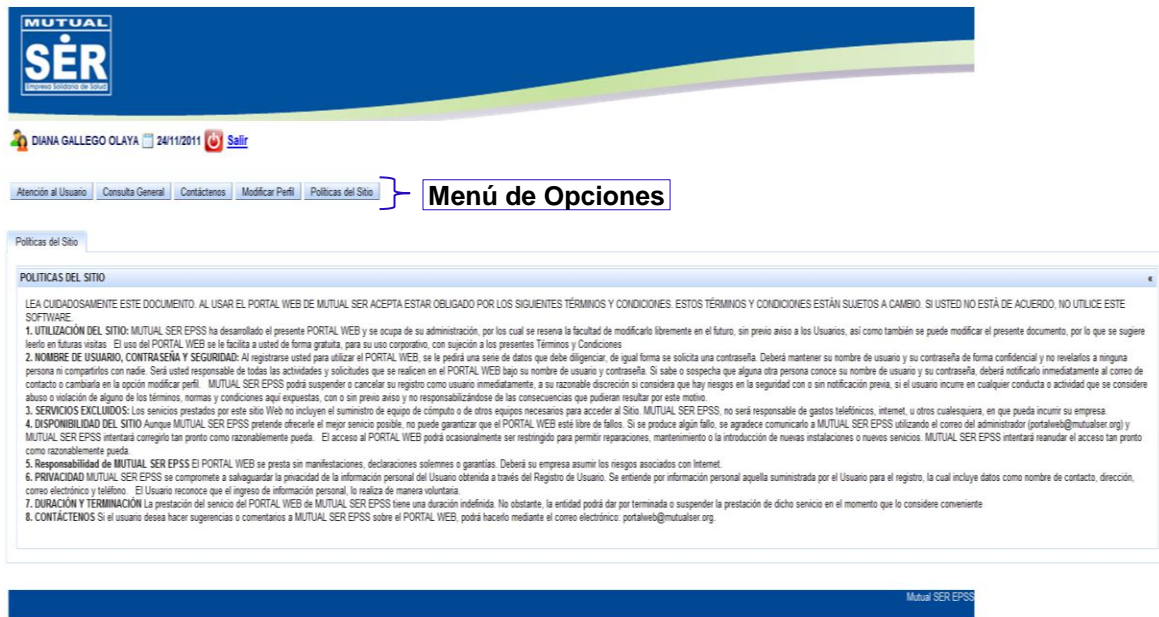


Imagen 10 Página principal

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 11.

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 11 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  (Imagen 12). 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 12 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 13.

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:	Cedula de Ciudadanía
Número de Identificación:	41425243

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

Imagen 13 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 14.

Atención al Usuario

• El documento CC 73211663 puede presentar inconsistencias. Por favor verifiquelo comunicandose 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:	Cedula de Ciudadanía
Número de Identificación:	73211663

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

Imagen 14 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 12), se habilitará el tipo de operación Notificación de Urgencias y al seleccionar se mostrará una ventana (Imagen 15), en la cual se debe diligenciar toda la información solicitada en el Anexo 2 de la Resolución 3047 de 2008.

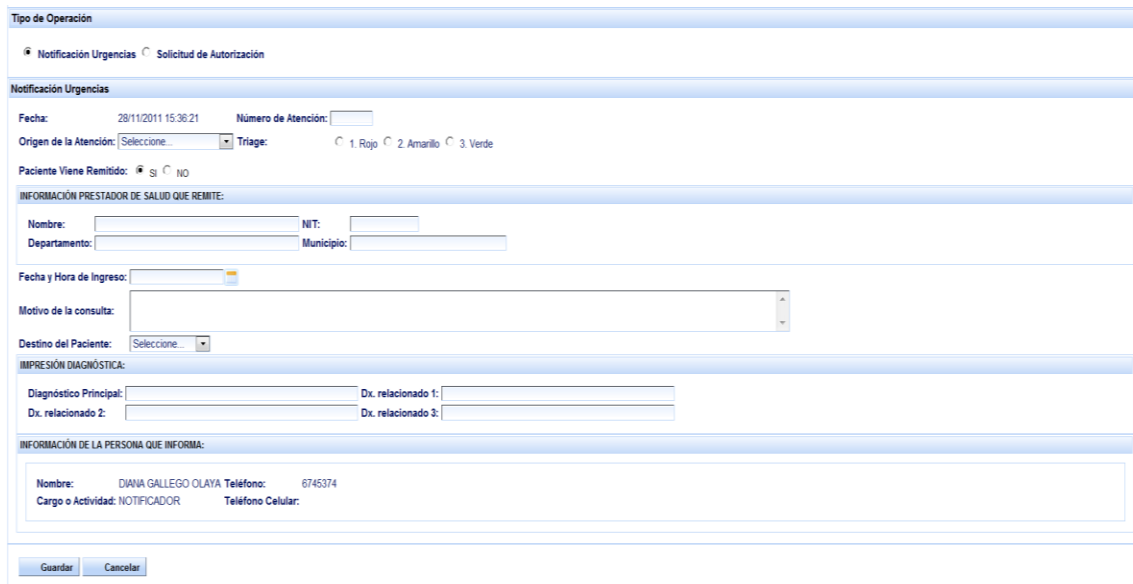


Imagen 15 Operación Notificación de Urgencias de la opción Atención al Usuario

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 16).

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. 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:	Seleccione... Número de Identificación: <input type="text"/>

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

Imagen 16 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.

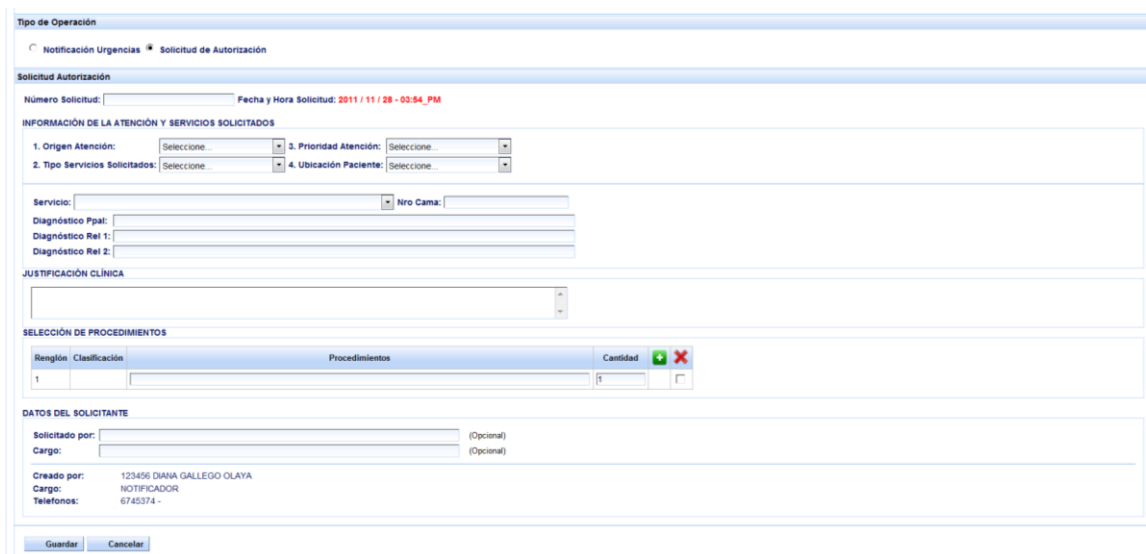
- En caso de generarse algún error al momento de registrar la notificación de urgencias, favor imprimir la pantalla y enviarla al correo electrónico autorizaciones@mutualser.org indicando claramente el inconveniente presentado.

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 12), se habilitará el tipo de operación Solicitud de Autorización y al seleccionar se mostrará una ventana (Imagen 17), en la cual se debe diligenciar toda la información solicitada en el Anexo 3 de la Resolución 3047 de 2008.



Tipo de Operación

☐ Notificación Urgencias ☒ Solicitud de Autorización

Solicitud Autorización

Número Solicitud: Fecha y Hora Solicitud: 2011 / 11 / 28 - 03:54_PM

INFORMACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIOS SOLICITADOS

1. Origen Atención: 3. Prioridad Atención:
 2. Tipo Servicios Solicitados: 4. Ubicación Paciente:

Servicio: Nro Cama:
 Diagnóstico Ppat:
 Diagnóstico Rel 1:
 Diagnóstico Rel 2:

JUSTIFICACIÓN CLÍNICA

SELECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Reglón	Clasificación	Procedimientos	Cantidad
1			<input type="text"/>

DATOS DEL SOLICITANTE

Solicitado por: (Opcional)
 Cargo: (Opcional)
 Creado por: 123456 DIANA GALLEGU OLAYA
 Cargo: NOTIFICADOR
 Telefonos: 6745374 -

Imagen 17 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	 

- 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	1	 

HOSPITALARIO GENERAL ADULTOS INTERNACION EN SERVICIO COMPLEJIDAD MEDIANA, HABITACION BIPERSONAL S11202


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	1	 

HOSPITALARIO GENERAL ADULTOS INTERNACION EN SERVICIO COMPLEJIDAD MEDIANA, HABITACION DE CUATRO CAMAS S11204

HOSPITALARIO GENERAL PEDIATRICA INTERNACION EN SERVICIO COMPLEJIDAD MEDIANA, HABITACION DE CUATRO CAMAS S11204-02

HOSPITALARIO OBSTETRICIA INTERNACION EN SERVICIO COMPLEJIDAD MEDIANA, HABITACION DE CUATRO CAMAS S11204-12

DATOS DEL SOLICITANTE



Solicitado por:
 Cargo:
 Creado por: 12
 Cargo: NC
 Telefonos: 67


CLASIFICACI




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	 

- 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	 
2	203 QX. CIRUGIA GENERAL	471100 APENDICECTOMIA SOD	1	

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.

4.1.3. Informe de Inconsistencias

4.1.3.1. Proceso

La opción informe de inconsistencias es utilizada para notificar a Mutual SER EPSS cuando un afiliado presente inconsistencias bien sea en tipo y número de documento, fecha de nacimiento, primer y segundo nombre, primer y segundo apellido.

Se dice que existe una inconsistencia cuando se presenta cualquiera de los siguientes casos:

- El tipo de documento no corresponde con la edad del afiliado

- El tipo o número de documento, fecha de nacimiento, primer o segundo nombre, primer o segundo apellido se encuentran almacenados en la base de Mutual SER EPSS no corresponde con la información del documento vigente del afiliado.
- El afiliado aparece en BDUA relacionado con Mutual SER EPSS pero en la base de datos de Mutual SER EPSS no aparece.

Para iniciar con el proceso, se consulta previamente la información del afiliado (Imagen 18); cuando el afiliado no se encuentra con el tipo y número de documento se recomienda realizar la consulta avanzada (Imagen 19, Imagen 20), la cual permite realizar búsquedas por primer y segundo nombre, primer y segundo apellido y ubicación del afiliado; donde los campos primer nombre y apellido son obligatorios.

Información del Afiliado	
Tipo de Identificación: Cedula de Ciudadanía	Número de Identificación: 45505409 <input type="button" value="Busqueda Avanzada"/>
Primer Nombre: YOLEIDA	Segundo Nombre: ESTELA
Primer Apellido: LORA	Segundo Apellido: CASTRO
Dirección: SECTOR EL PROGRESO N°66-49	Teléfono: 3106401606
Departamento: BOLIVAR	Código Departamento: 13
Municipio: CARTAGENA	Código Municipio: 001
Fecha de Nacimiento: 14/09/1972	Edad: 39 Años, 11 meses
Nivel Sisben: 1	Cobertura de Salud: REGIMÉN SUBSIDIADO - TOTAL
Notificaciones de urgencias: 0 Ver detalle	
Solicitudes de Autorizaciones del mes: 0 Ver detalle	

Imagen 18 Consulta de Afiliado

Información del Afiliado	
<ul style="list-style-type: none"> • No se encuentra el afiliado con documento CC 4550540 • Favor utilice la opción de Busqueda Avanzada para consultar el afiliado por sus Nombre y Apellidos • Si el afiliado no es encontrado, favor diligencie el Informe de Inconsistencias (Anexo 1) para su notificación 	
Tipo de Identificación: Cedula de Ciudadanía	Número de Identificación: 4550540 <input type="button" value="Busqueda Avanzada"/>
Primer Nombre:	Segundo Nombre:
Primer Apellido:	Segundo Apellido:
Dirección:	Teléfono:
Departamento:	Código Departamento:
Municipio:	Código Municipio:
Fecha de Nacimiento:	Edad:
Nivel Sisben:	Cobertura de Salud:
Notificaciones de urgencias: 0 Ver detalle	
Solicitudes de Autorizaciones del mes: 0 Ver detalle	

Imagen 19 Afiliado no Existe



Busqueda Avanzada

Primer_Apellido Segundo_Apellido Primer_Nombre Segundo_Nombre Ubicación Buscar Limpiar

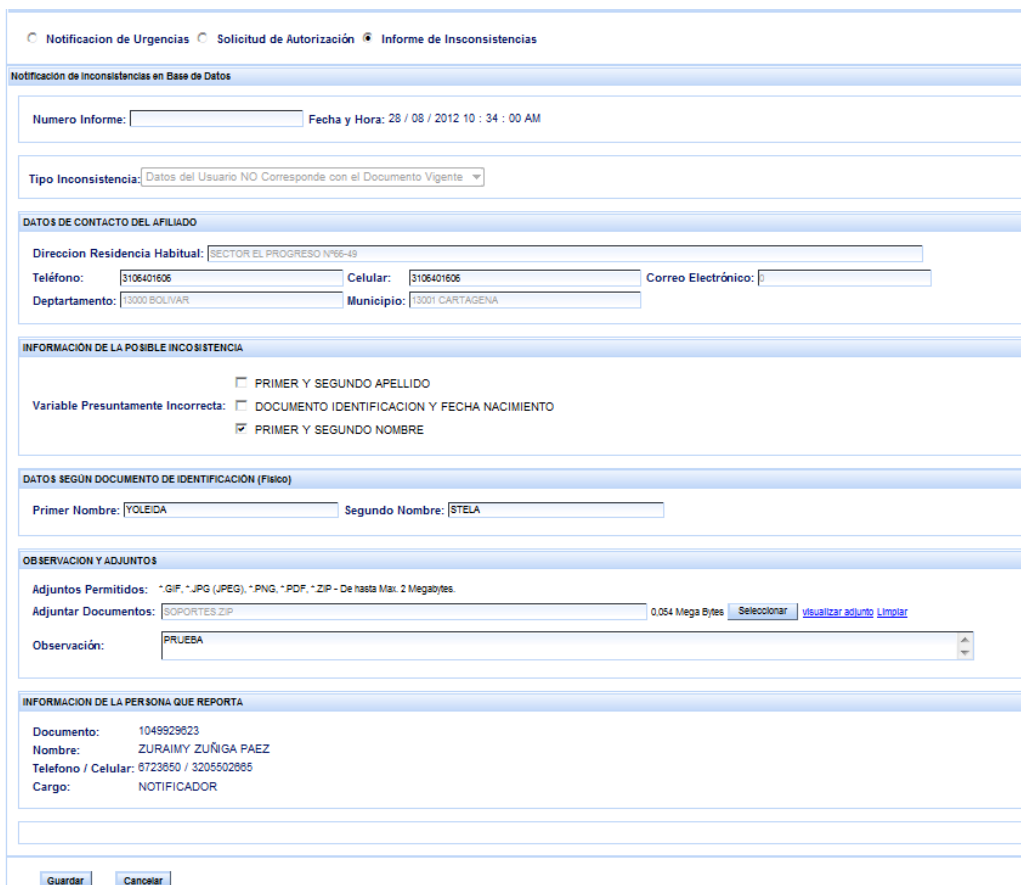
LORA YOLEIDA

Resultados: 1 registros encontrados.

Fila	Documento	Nombre Afiliado	Carnetizado	Afiliación	Ubicación
1	CC 45505409	LORA CASTRO YOLEIDA ESTELA	SI	03/08/2012	13001 CARTAGENA

Imagen 20 Consulta Avanzada

Se selecciona la opción Informe de Inconsistencias (en el caso que se requiera), se diligencia la información solicitada de acuerdo al tipo de Inconsistencia y se almacena el informe (Imagen 21).



☐ Notificación de Urgencias ☐ Solicitud de Autorización ☒ Informe de Inconsistencias

Notificación de Inconsistencias en Base de Datos

Numero Informe: Fecha y Hora: 28 / 08 / 2012 10 : 34 : 00 AM

Tipo Inconsistencia: Datos del Usuario NO Corresponde con el Documento Vigente

DATOS DE CONTACTO DEL AFILIADO

Direccion Residencia Habitual: SECTOR EL PROGRESO N°66-49

Teléfono: 3106401606 Celular: 3106401606 Correo Electrónico:

Departamento: 13000 BOLIVAR Municipio: 13001 CARTAGENA

INFORMACIÓN DE LA POSIBLE INCONSISTENCIA

☐ PRIMER Y SEGUNDO APELLIDO

Variable Presuntamente Incorrecta: ☐ DOCUMENTO IDENTIFICACION Y FECHA NACIMIENTO

☒ PRIMER Y SEGUNDO NOMBRE

DATOS SEGÚN DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN (Físico)

Primer Nombre: YOLEIDA Segundo Nombre: STELA

OBSERVACIÓN Y ADJUNTOS

Adjuntos Permitidos: *.GIF, *.JPG (JPEG), *.PNG, *.PDF, *.ZIP - De hasta Max: 2 Megabytes.

Adjuntar Documentos: 0.054 Mega Bytes [Seleccionar](#) [visualizar adjunto](#) [Limpiar](#)

Observación: PRUEBA

INFORMACIÓN DE LA PERSONA QUE REPORTA

Documento: 1049929023

Nombre: ZURAIMY ZUÑIGA PAEZ

Telefono / Celular: 0723850 / 3205502885

Cargo: NOTIFICADOR

[Guardar](#) [Cancelar](#)

Imagen 21 Opción Informe de Inconsistencias

Posteriormente se espera la notificación de Mutual SER EPSS donde se indica que el informe ha sido tramitado y en la Consulta General en la opción Informe de Inconsistencias se encuentra en detalle del trámite realizado.

4.1.3.2. *Diligenciamiento*

Número Informe: número del informe asignado automáticamente

Fecha y Hora: fecha y hora de registro del informe, se calcula automáticamente.

Tipo Inconsistencia: este campo se asigna automáticamente de acuerdo con el tipo de inconsistencia, en el caso que no aparezca el afiliado en la base de datos de Mutual SER EPSS se muestra *Usuario no existe en Base de Datos de MUTUAL*; en los casos en que el afiliado aparezca en la base de datos de MUTUAL SER EPSS se muestra *Datos del Usuario NO Corresponden con el Documento Vigente*.

DATOS DE CONTACTO DEL AFILIADO

Los siguientes datos se muestran diligenciados cuando el afiliado aparece en la base de datos de Mutual SER EPSS, en los casos contrarios aparece en blanco.

Dirección Residencia Habitual: dirección del afiliado registrada en la base de datos de Mutual SER EPSS. Esta información solo es editable cuando el afiliado no aparece en la base de datos de Mutual SER EPSS.

Teléfono: número telefónico del afiliado registrada en la base de datos de Mutual SER EPSS. Esta información siempre es editable.

Celular: número de celular del afiliado registrada en la base de datos de Mutual SER EPSS. Esta información siempre es editable.

Correo Electrónico: correo electrónico del afiliado registrada en la base de datos de Mutual SER EPSS. Esta información solo es editable cuando el afiliado no aparece en la base de datos de Mutual SER EPSS

Departamento: departamento al que pertenece el afiliado registrada en la base de datos de Mutual SER EPSS. Esta información solo es editable cuando el afiliado no aparece en la base de datos de Mutual SER EPSS

Municipio: municipio al que pertenece el afiliado registrada en la base de datos de Mutual SER EPSS. Esta información solo es editable cuando el afiliado no aparece en la base de datos de Mutual SER EPSS

INFORMACIÓN DE LA POSIBLE INCONSISTENCIA

Variable Presuntamente Incorrecta: cuando el afiliado aparece en la base de datos de Mutual SER EPSS se permite seleccionar la variable que no corresponda con el documento vigente del afiliado, pueden ser seleccionadas varias al tiempo:

- Documento identificación y fecha nacimiento: habilitar cuando el afiliado tenga el tipo, número de documento o fecha de nacimiento registrado en la base de datos de Mutual SER EPSS de forma inconsistente en relación con el documento vigente.
- Primer y segundo nombre: habilitar cuando el afiliado tenga el Primer o segundo nombre registrado en la base de datos de Mutual SER EPSS de forma inconsistente en relación con el documento vigente.
- Primer y segundo apellido: habilitar cuando el afiliado tenga el Primer o segundo apellido registrado en la base de datos de Mutual SER EPSS de forma inconsistente en relación con el documento vigente.

Cuando el afiliado no aparece en la base de datos de Mutual SER EPSS se seleccionan todas las opciones automáticamente y no se permite editar.

DATOS SEGÚN DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN (Físico)

- Los siguientes campos se habilitan cuando se selecciona la posible variable inconsistente Primer y segundo apellido:
Primer Apellido: digitar el primer apellido del afiliado tal como aparece en el documento de identificación.
Segundo Apellido: digitar el segundo apellido del afiliado tal como aparece en el documento de identificación. Cuando no presenta segundo apellido dejar el campo en blanco.
- Los siguientes campos se habilitan cuando se selecciona la posible variable inconsistente Primer y segundo nombre:
Primer Nombre: digitar el primer nombre del afiliado tal como aparece en el documento de identificación.

Segundo Nombre: digitar el segundo nombre del afiliado tal como aparece en el documento de identificación. Cuando no presenta segundo nombre dejar el campo en blanco

- Los siguientes campos se habilitan cuando se selecciona la posible variable inconsistente Documento identificación y fecha nacimiento:

Tipo de Documento: digitar el tipo de documento del afiliado tal como aparece en el documento de identificación.

Número de Documento: digitar el número de documento del afiliado tal como aparece en el documento de identificación.

Fecha Nacimiento (dd/mm/yyyy): digitar la fecha de nacimiento del afiliado tal como aparece en el documento de identificación.

OBSERVACIÓN Y ADJUNTOS

Adjuntar Documentos: en esta sección se adjunta de forma obligatoria el documento de identificación del afiliado en cualquiera de los siguientes formatos gif, jpg (jpeg), png, pdf o zip con un tamaño máximo de 2 Megabytes.

Para adjuntar el archivo se deben seguir los siguientes pasos:

Clic en el botón Seleccionar ubicado a un lado del campo Adjuntar Documentos (Imagen 22).

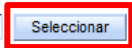
Adjuntar Documentos:  visualizar adjunto [Limpiar](#)

Imagen 22 Adjuntar Documentos I

En la ventana que se muestra dar clic sobre el botón Seleccionar, buscar en el explorador donde se encuentra ubicado el archivo y dar clic en Abrir (Imagen 23).

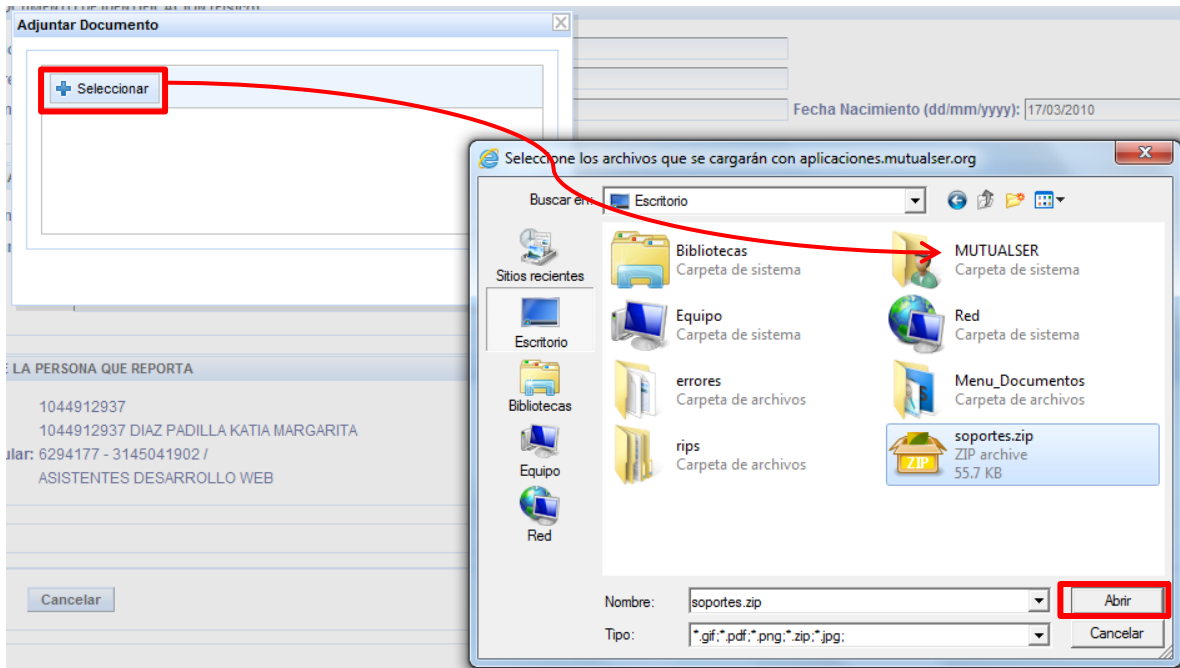


Imagen 23 Adjuntar Documentos II

Clic sobre el botón Adjuntar (Imagen 24)

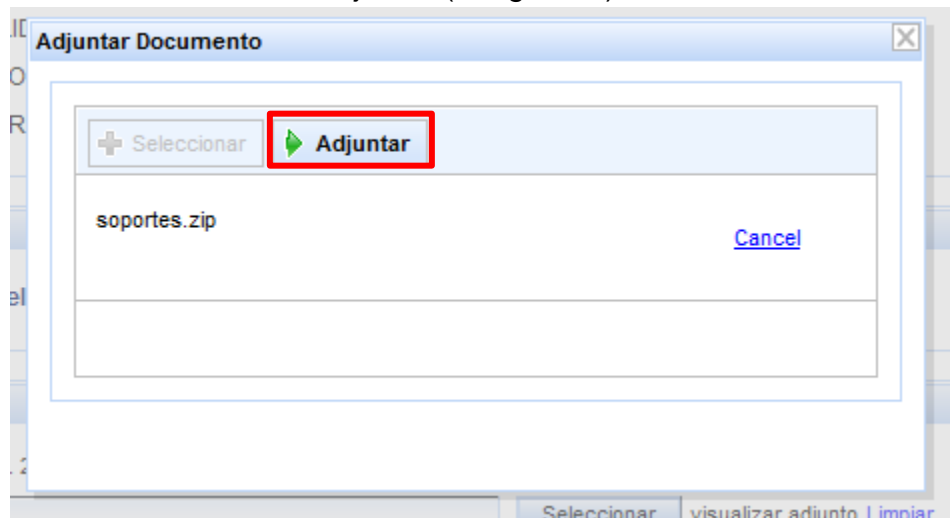


Imagen 24 Adjuntar Documentos III

Se cierra la ventana y aparece el campo aparece de la siguiente forma (Imagen 25):

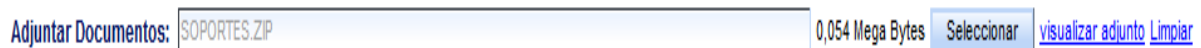


Imagen 25 Adjuntar Documentos IV

Si requiere visualizar el documento dar clic en el botón Visualizar adjunto y para borrar dar clic en Limpiar.

Observación: digitar una observación para el informe, en caso que aplique.

INFORMACIÓN DE LA PERSONA QUE REPORTA

Documento: numero de documento de quien registra el informe de inconsistencias.

Nombre: nombre de quien registra el informe de inconsistencias.

Teléfono / Celular: número telefónico y celular de quien registra el informe de inconsistencias.

Cargo: cargo de quien registra el informe de inconsistencias.

4.2. Modificar Perfil

Al acceder a esta opción desde el botón Modificar Perfil se muestra una página como la de la Imagen 26.

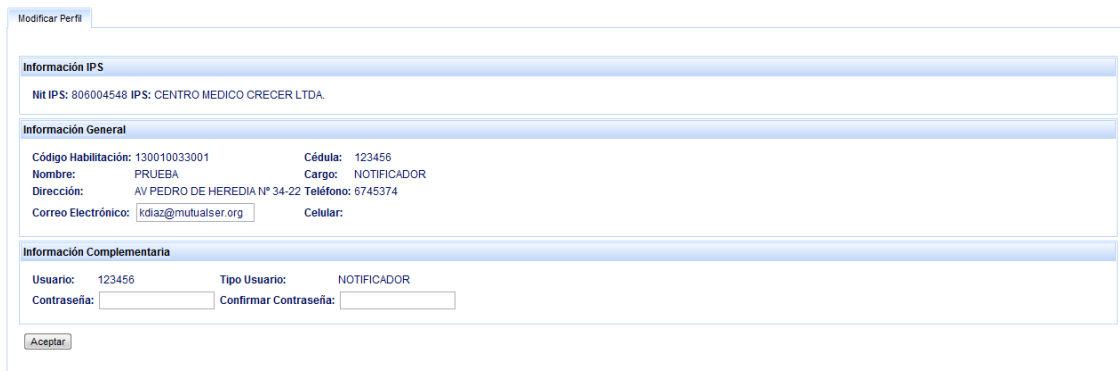


Imagen 26 Modificar Perfil

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 27.

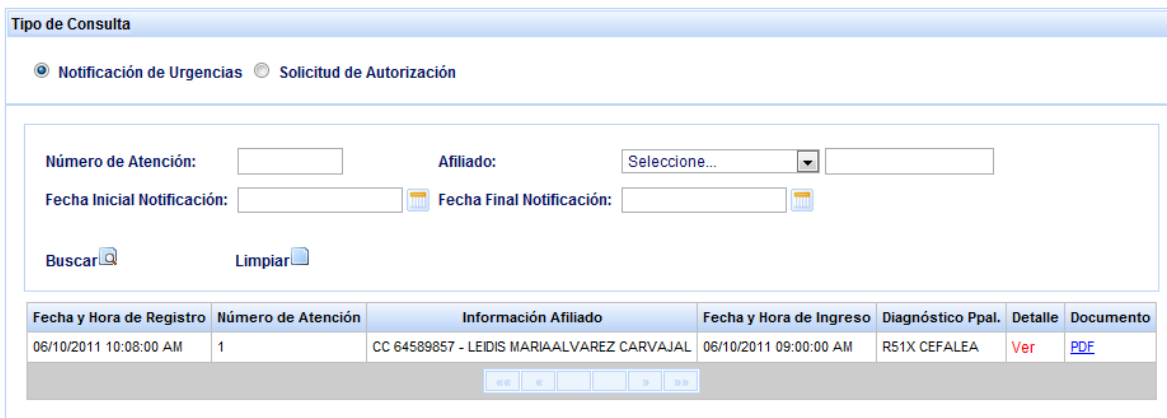


Imagen 27 Página consulta general

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. (Imagen 28).



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 28 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 29), 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 29 Resultados de consulta general de notificación de urgencias

- Si se selecciona  se abre una ventana donde se muestra todo el detalle de la Notificación (Imagen 30).

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

Triage: ☒ 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 30 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 (Imagen 31), el sistema muestra automáticamente las Solicitudes de Autorización realizadas en el día y que se encuentren en estado PENDIENTE.

Departamento de Tecnología de Información
Mutual SER EPSS – 2011

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

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 31 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 32), 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 GARCES		Hospitalización	PENDIENTE						
2	2011 / 11 / 28 - 02:13_PM	1558	CC 7918817 JUAN GABRIEL ALCAZAR 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 DIAZ CONTRERAS		Urgencias	PENDIENTE						
5	2011 / 11 / 28 - 01:13_PM	198	CC 45535901 MILADIS DIAZ CONTRERAS		Urgencias	ANULADO						2011 / 11 / 28 - 01:13_PM
6	2011 / 11 / 25 - 05:50_PM	1556	CC 32895085 MAYERLIS CECILIA RODRIGUEZ RODRIGUEZ		Urgencias	APROBADO				AS_1300100507035		2011 / 11 / 25 - 05:50_PM
7	2011 / 11 / 25 - 05:32_PM	1555	CC 92542536 YAIR BASILIO GARCES		Urgencias	PENDIENTE						
8	2011 / 11 / 18 - 05:35_PM	1231	CC 1002355715 ALBEIRO MANUEL TORREGROZA GALVIS		Hospitalización	APROBADO						
9	2011 / 11 / 17 - 11:29_AM	13	CC 45535901 MILADIS DIAZ CONTRERAS		Urgencias	APROBADO				AS_1300100507025		2011 / 11 / 17 - 11:29_AM
10	2011 / 11 / 17 - 09:29_AM	12	CC 1002355715 ALBEIRO MANUEL TORREGROZA GALVIS		Hospitalización	APROBADO				AS_1300100507025		2011 / 11 / 17 - 09:29_AM
11	2011 / 11 / 17 - 09:19_AM	11	CC 1002355715 ALBEIRO MANUEL TORREGROZA GALVIS		Hospitalización	APROBADO				AS_1300100507027		2011 / 11 / 17 - 09:20_AM
12	2011 / 11 / 16 - 04:33_PM	10	CC 1002355715 ALBEIRO MANUEL TORREGROZA GALVIS		Hospitalización	APROBADO				AS_1300100507025		2011 / 11 / 16 - 04:35_PM
13	2011 / 11 / 16 - 04:15_PM	9	CC 1002355715 ALBEIRO MANUEL TORREGROZA GALVIS		Hospitalización	REFERIDO						
14	2011 / 11 / 16 - 10:53_AM	8	CC 123456 ANA SOFIA LOPEZ ORTEGA		Hospitalización	PENDIENTE						
15	2011 / 11 / 15 - 11:58_AM	7	CC 1047392285 NICOLAS FLOREZ MARTINEZ		Urgencias	APROBADO				AS_1300100507022		

Imagen 32 Consulta General de Solicitud de Autorización

- Si se selecciona  se abre una ventana donde se muestra el detalle de la Solicitud de Autorización (Imagen 33).

REGRESAR

Número Solicitud: 1558 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: 26 / 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: R520 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 01-8000-11-8882


REGRESAR

Imagen 33 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 (Imagen 34), 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	2011/11/28-11:20_AM	999	CC 92542536	YAR BASILO GARCES	Hospitalizaci	PENDIENTE						
2	2011/11/28-02:13_PM	1558	CC 7918817	JUAN GABRIEL ALCAZAR 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 DIAZ CONTRERAS	Urgencias	PENDIENTE						
5	2011/11/28-01:13_PM	198	CC 45535901	MILADIS DIAZ CONTRERAS	Urgencias	ANULADO						2011/11/28-01:13_PM
6	2011/11/25-05:50_PM	1556	CC 32865085	MAYERLIS CECILIA RODRIGUEZ RODRIGUEZ	Urgencias	APROBADO				AS_1300100507023		2011/11/25-05:50_PM
7	2011/11/25-05:32_PM	1555	CC 92542536	YAR BASILO GARCES	Urgencias	PENDIENTE						

Imagen 34 Descarga del Anexo 3

- Si se selecciona  de la columna Autorización (Imagen 35), 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	2011/11/28-11:20_AM	999	CC 92542536	YAR BASILO GARCES	Hospitalizaci	PENDIENTE						
2	2011/11/28-02:13_PM	1558	CC 7918817	JUAN GABRIEL ALCAZAR 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 DIAZ CONTRERAS	Urgencias	PENDIENTE						
5	2011/11/28-01:13_PM	198	CC 45535901	MILADIS DIAZ CONTRERAS	Urgencias	ANULADO						2011/11/28-01:13_PM
6	2011/11/25-05:50_PM	1556	CC 32865085	MAYERLIS CECILIA RODRIGUEZ RODRIGUEZ	Urgencias	APROBADO				AS_1300100507023		2011/11/25-05:50_PM
7	2011/11/25-05:32_PM	1555	CC 92542536	YAR BASILO GARCES	Urgencias	PENDIENTE						
8	2011/11/18-05:35_PM	1231	CC 100235715	ALBERO MANUEL TORREGROZA GALVIS	Hospitalizaci	APROBADO						
9	2011/11/17-11:29_AM	13	CC 45535901	MILADIS DIAZ CONTRERAS	Urgencias	APROBADO				AS_1300100507023		2011/11/17-11:29_AM

Imagen 35 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.

4.3.3. Informe de Inconsistencias

Al seleccionar la opción Informe de Inconsistencias el sistema muestra la ventana para la consulta (sin datos por defecto), para visualizar la información es necesario definir los filtros de búsqueda y consultar (Imagen 36).

Consulta Notificación de Inconsistencias en Base de Datos

Número de Informe:

Fecha Inicial del Informe: Fecha Final del Informe:

Prestador: Ubicación Prestador:

Estado del Informe: Tipo Inconsistencias:

Documento Afiliado: Regional Asistente:

Buscar

• Resultado: 5 registros encontrados

Fila	Numero Informe	Fecha Hora	IPS	Afiliado	Estado	Tipo Inconsistencia	Detalle	Anexo Técnico
1	5	25 / 08 / 2012 10:53:00	806001061 ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO	CC 30871158 RINA ESTHER GONZALEZ MALLARINO	PENDIENTE	Datos del Usuario NO Corresponde con el Docur		
2	4	22 / 08 / 2012 14:24:00	806001061 ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO	RC 22860128 KATERINE CASTRO MARTINEZ	PROCESADO	Datos del Usuario NO Corresponde con el Docur		
3	3	18 / 08 / 2012 22:29:00	900002780 FUNDACION CAMPBELL	RC 17406410 CARLOS ENRIQUE PEREZ SARABIA	PENDIENTE	Datos del Usuario NO Corresponde con el Docur		
4	2	15 / 08 / 2012 11:40:00	806004548 CENTRO MEDICO CRECER LTDA	CC 1002355715 ALBERO MANUEL TORREGROZA GALVIS	ANULADO	Datos del Usuario NO Corresponde con el Docur		
5	1	02 / 08 / 2012 08:16:00	806004548 CENTRO MEDICO CRECER LTDA	CC 1002355715 ALBERO MANUEL TORREGROZA GALVIS	ANULADO	Datos del Usuario NO Corresponde con el Docur		

Imagen 36 Consulta General de Informe de Inconsistencias

4.3.3.1. Filtros

Número de Informe: corresponde al número del informe asignado por el sistema.

Rango de fechas del Informe: corresponde a la fecha inicial y final de registro del informe. Pueden utilizarse ambas o solo la fecha inicial, en este caso se mostrará los informes registrados en esa fecha.

Prestador: consulte por Nit o razón social el prestador que registra el informe.

Ubicación Prestador: consulte por código DANE o nombre el municipio del prestador que registro el informe.

Estado del Informe: seleccione el estado por el cual se desean filtrar los informes. A continuación se listan los posibles estados y que indica cada uno:

- **PENDIENTE:** indica que el informe se encuentra registrado pero que aun no se ha realizado tramite por parte de Mutual SER EPSS.
- **PROCESADO_PREAMPLIADO:** aplica para los casos en los que el afiliado no aparece en la base de datos de Mutual SER EPSS pero si pertenece. Este estado indica que se realizo el proceso de afiliación por parte de Mutual SER EPSS.
- **PROCESADO_NO PERTENECE A MUTUAL SER EPSS:** aplica para los casos en los que el afiliado no aparece en la base de datos de Mutual SER EPSS y se confirma que no pertenece.

Este estado indica que se realizó el trámite sin registro del afiliado.

- **PROCESADO_YA EXISTE:** aplica para los casos en los que el afiliado no aparece en la base de datos de Mutual SER EPSS y se confirma que pertenece con otro documento. Este estado indica que se realizó el trámite sin registro del afiliado.
- **PROCESADO_PARCIAL:** aplica para los casos en los que el afiliado aparece en la base de datos de Mutual SER EPSS con inconsistencias de documento y solo algunas de estas inconsistencias han sido tramitadas.
- **PROCESADO:** aplica para los casos en los que el afiliado aparece en la base de datos de Mutual SER EPSS con inconsistencias de documento y todas han sido tramitadas.
- **ANULADO:** indica que el informe no se considera válido, bien sea por que contiene errores de digitación, se encuentra duplicado, el documento adjunto no es correcto, entre otras.

Tipo Inconsistencias: seleccione del listado el tipo de inconsistencia teniendo en cuenta el significado de cada una:


- **Usuario no existe en Base de Datos de MUTUALSER EPS-S:** aplica en los casos que el afiliado pertenece a MUTUALSER EPS-S pero no existe en la base de datos de MUTUALSER EPS-S.
- **Datos del Usuario NO Corresponde con el Documento Vigente:** aplica en los casos en los que el tipo de documento del afiliado no corresponde con la edad o en los casos que el tipo y número de documento, fecha de nacimiento, primer y segundo apellido, primer y segundo nombre se no se encuentran registrados de forma correcta en la base de datos de MUTUALSER EPS-S con relación al documento vigente.

Documento Afiliado: para buscar por afiliado seleccione el tipo de documento y digite el número.

Regional Asistente: filtra por la regional de los informes, los posibles valores son: Regional Bolívar, Regional Bolívar – Norte, Regional Bolívar – Centro, Regional Bolívar – Sur, Regional Atlántico, Regional Magua, Regional Sucre, Regional Córdoba

4.3.3.2. Datos

En la parte inferior se muestra el resultado de la búsqueda, una vez se obtengan los datos de la consulta, se pueden realizar las siguientes operaciones sobre ellos: Detalle o Descargar el Informe de Inconsistencias diligenciado en formato PDF (Anexo 1).

Si se selecciona  se abre una ventana donde se muestra el detalle del Informe de Inconsistencias (Imagen 37)

Detalle Notificación de Inconsistencias en Base de Datos

[REGRESAR](#)

Numero Informe: 5,00 Fecha y Hora: 25/08/2012 10:53 AM Estado Informe: PENDIENTE

Información del Prestador - EPS

NIT: 808001091 Prestador: ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO
 Teléfono: 8623817-8623863 Dirección: ALCIBIA SECTOR MARIA AUXILIADORA
 Departamento: 13000 BOLIVAR Municipio: 13001 CARTAGENA

Tipo Inconsistencia: Datos del Usuario NO Corresponde con el Documento Vigente

DATOS DE CONTACTO DEL AFILIADO

Tipo de Documento: CEDULA DE CIUDADANIA Número de Documento: 30871158
 Fecha Nacimiento: 24/09/1982
 Primer Apellido: GONZALEZ Segundo Apellido: MALLARINO
 Primer Nombre: RINA Segundo Nombre: ESTHER
 Dirección Residencial Habitual: CALLE PRINCIPAL
 Teléfono: 0 Celular: 0 Correo Electrónico: 0
 Departamento: 13000 BOLIVAR Municipio: 13433 MAHATES

INFORMACION DE LA POSIBLE INCONSISTENCIA

☐ PRIMER Y SEGUNDO APELLIDO
☒ DOCUMENTO IDENTIFICACION Y FECHA NACIMIENTO
☐ PRIMER Y SEGUNDO NOMBRE

DATOS SEGUN DOCUMENTO DE IDENTIFICACION (Paseo)

Tipo de Documento: CEDULA DE CIUDADANIA Número de Documento: 30871158 Fecha Nacimiento: 24/09/1982 [Generar Novedad](#)

OBSERVACION Y ADJUNTOS

Adjuntar Documentos: [RINA GONZALEZ.JPG](#) [Visualizar Adjunto](#)
 Observación: PRESENTA CEDULA DE CIUDADANIA NUMERO: 30871158 Y FECHA DE NACIMIENTO: 27-SEP-1981, Y EN EL CARNET APARECE CO: 30871158, Y FECHA DE NACIMIENTO 24-SEP-1982


INFORMACION Y TRÁMITE

Motivo Anulación:
 Trámite:
 Motivo Estado:

INFORMACION DE LA PERSONA QUE RECHIZA

Documento: 45523289
 Nombre: INES DEL CARMEN CASTRO FUERTA
 Teléfono / Celular: 8622344 /
 Cargo: COORDINADOR DE ADMISIONES

Imagen 37 Detalle de Informe de Inconsistencias

Si se selecciona  de la columna Anexo Técnico (Imagen 38), se descargará el Anexo 1 en formato PDF con todos los datos del Informe de Inconsistencias.



PORTAL WEB: MANUAL DE USUARIO

Fila	Numero Informe	Fecha Hora	IPS	Afiliado	Estado	Tipo Inconsistencia	Detalle	Anexo Técnico
1	5	25 / 08 / 2012 10:53:00	806001061 ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO	CC 30871158 RINA ESTHER GONZALEZ MALLARINO	PENDIENTE	Datos del Usuario NO Corresponde con el Docur		
2	4	22 / 08 / 2012 14:24:00	806001061 ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO	RC 22860128 KATERINE CASTRO MARTINEZ	PROCESADO	Datos del Usuario NO Corresponde con el Docur		
3	3	18 / 08 / 2012 22:29:00	900002780 FUNDACION CAMPBELL	RC 17406410 CARLOS ENRIQUE PEREZ SARABIA	PENDIENTE	Datos del Usuario NO Corresponde con el Docur		
4	2	15 / 08 / 2012 11:40:00	806004548 CENTRO MEDICO CRECER LTDA	CC 1002355715 ALBERO MANUEL TORREGROZA GALVIS	ANULADO	Datos del Usuario NO Corresponde con el Docur		
5	1	02 / 08 / 2012 08:16:00	806004548 CENTRO MEDICO CRECER LTDA	CC 1002355715 ALBERO MANUEL TORREGROZA GALVIS	ANULADO	Datos del Usuario NO Corresponde con el Docur		

Imagen 38 Descargar Anexo1 en PDF

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 39.

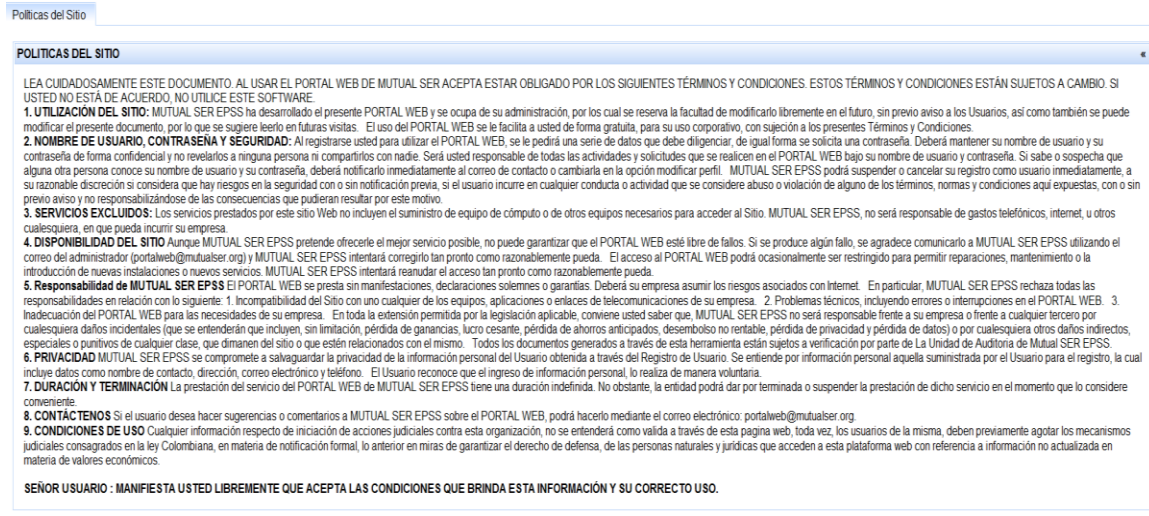


Imagen 39 Políticas del Sitio

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 40.

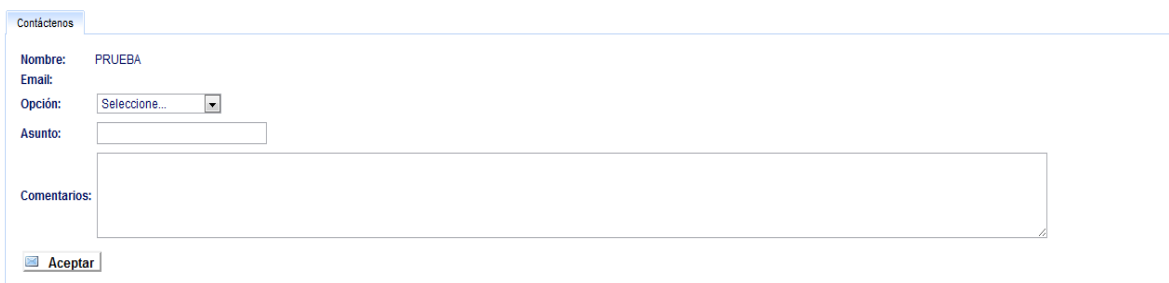


Imagen 40 Contáctenos

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

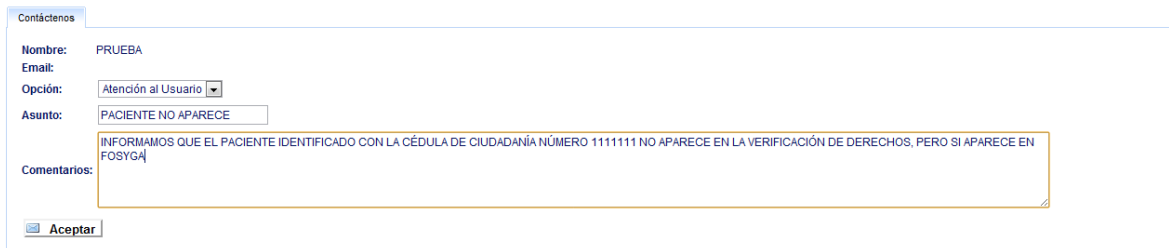


Imagen 41 Página de contactos

- Seleccione la clasificación del comentario en el campo Opción (Imagen 42)

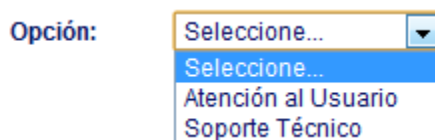


Imagen 42 Clasificación de los casos

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 (Imagen 41)
- Digite el comentario en el campo Comentario (Imagen 41)
- 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.