

Macroproceso: Mejoramiento de la Gestión
Proceso: Mejoramiento de la Gestión
Título: Hoja de Vida de Trámites y Servicios



UBICACIÓN DENTRO DEL MAPA DE PROCESOS

Fecha de ingreso al sistema	Fecha última actualización	Tipo de proceso
2022-11-13	2022-12-26	Evaluación y especiales

Macroproceso:	Proceso:
Seguridad Social	Seguridad social en salud

IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO	
Tipo	¿El trámite o servicio está publicado en SUIT?
Trámite	No
Nombre del trámite / servicio	
UNISALUD-PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	
Categoría	
Salud	
Objetivo / Descripción del trámite-servicio	
Acceder a los servicios médicos, odontológicos, de enfermería y apoyo diagnóstico a los cuales tienen derecho los afiliados a Unisalud	
Resultado esperado del trámite / servicio	
Atención médica, odontológica, de enfermería y apoyo diagnóstico (laboratorio, electrocardiograma, citología, radiología), de acuerdo a los servicios ofertados en cada sede	
Usuario al que está dirigido el trámite o servicio	
Administrativo, Pensionado, Docente	
Requisitos necesarios para el trámite / servicio	
<ul style="list-style-type: none"> * Ser usuario activo de Unisalud * Agendar cita previamente (cuando aplique) * Activación de la cita (en sitio) * Realizar pago de cuota moderadora (cuando aplique) 	
Documentos necesarios para realizar el trámite / servicio	
<ul style="list-style-type: none"> * Documento de identidad * Para consulta especializada: presentar la orden medica el día de la cita 	
Documentos de apoyo para llevar a cabo el trámite / servicio	
N.A	
Normativa interna o externa que regula el trámite / servicio (puede incluir URL)	

- * Resolución 2003 de 2014. Ministerio de Salud y Protección Social. Habilitación de servicios de salud-Entidad. Registro único de prestador de salud (https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf)
- * Resolución 5975 de 2016. Ministerio de Salud y Protección Social. Clasificación Única de Procedimientos CUP. (Todos los artículos) (<http://www.sispro.gov.co/recursosapp/SiteAssets/Resolucion-5975-de-2016-CUPS.pdf>)
- * Decreto 1757 de 1994. Ministerio de Salud. Garantiza y establecen modalidades en la prestación de servicios de salud (todos los artículos) (https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%201757%20de%201994.pdf)
- * Circular Única de Supersalud. Protección de los ciudadanos y la participación ciudadana (todos los artículos) (<https://www.supersalud.gov.co/es-co/normatividad/circular-unica>)
- * Resolución 5261 de 1994. Ministerio de Salud. Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Artículo 51, Artículo 89, título I Artículo 96, artículo 97 parágrafo; Artículo 98 (http://www.defensoria.gov.co/public/pdf/11/salud/r5261_94.pdf)
- * Resolución 1995 de 1999. Ministerio de Salud. Normas para el manejo de las historias clínicas. Artículo 13: Custodia de la historia clínica (https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201995%20DE%201999.pdf)
- * Acuerdo 024 de 2008 CSU (<http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Norma1.jsp?i=34718>)

DONDE Y CÓMO REALIZAR EL TRÁMITE O SERVICIO

Sede / Nivel	
Nivel o Sede en la que se realiza el trámite / servicio	Nivel central, Facultad, Centro o Instituto
Medellín	N.A
Pasos a seguir por el usuario para acceder al trámite / servicio	
1. Debe llegar a tiempo en la fecha establecida para su cita con exámenes o documentos solicitados si es pertinente. 2. Acercarse a pagar la cuota moderadora (si aplica) 3. Activar entre 20 y 10 minutos antes la cita y esperar llamado por el profesional	
Dependencia / Área responsable del trámite / servicio	
División de Servicios de Salud	
Dirección física de la dependencia	
Carrera 45 No 26-85 Edificio Uriel Gutiérrez/ UNISALUD	
Horarios de atención	
* Lunes a viernes 6:30 am-5:40 pm * Laboratorio: Lunes a viernes 6:30 am- 4:00 pm y Sábados 8:00 am-1:00 pm	
Extensión / Teléfono	Correo electrónico
316 5000 / 18824 - 18821 - 18814	unicitas@unal.edu.co
Página web general de la dependencia	
http://www.unisalud.unal.edu.co/	
¿De qué manera se puede acceder al trámite o servicio?	

Presencial	
Enlace directo al aplicativo o página web del servicio	Mecanismo de seguimiento por parte del usuario
ttp://www.unisalud.unal.edu.co/	Presencial, Vía telefónica
Costo (Monto del usuario debe asumir)	Mecanismo de pago
De acuerdo a cuotas moderadoras. A partir de la cuarta consulta al año. Las atenciones de PyP no requieren pago de cuota moderadora	Presencial en caja de tesorería u oficina UNAL
Lugar donde se realiza el pago	Enlace al aplicativo - Pago virtual UN
Tesorería UNISALUD	N.A
Datos de la cuenta bancaria - Transferencia electrónica o consignación bancaria	
N.A	
Tiempo máximo para resolver el trámite / servicio (en días)	
20-40 minutos	
Observaciones:	
En aquellos casos que el usuario deba estar fuera de la red habitual de prestación de servicios (ciudad diferente), debe notificar anticipadamente a Afiliaciones Unisalud para que desde allí se comuniquen a su vez con la prestadora que corresponda y de esa forma poder ofrecer la atención al usuario en caso que lo requiera. Tipo de usuario: usuario activo unisalud	

Sede / Nivel	
Nivel o Sede en la que se realiza el trámite / servicio	Nivel central, Facultad, Centro o Instituto
Manizales	N.A
Pasos a seguir por el usuario para acceder al trámite / servicio	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Debe llegar a tiempo en la fecha establecida para su cita con exámenes o documentos solicitados si es pertinente. 2. Acercarse a pagar la cuota moderadora (si aplica) 3. Activar entre 20 y 10 minutos antes la cita y esperar llamado por el profesional 	
Dependencia / Área responsable del trámite / servicio	
División de Servicios de Salud	
Dirección física de la dependencia	
Carrera 27 Nro. 64 -60 Bloque B Piso 1	
Horarios de atención	
Lunes a viernes 7:30 am-12:30 pm y 2:00 pm- 5:00 pm	
Extensión / Teléfono	Correo electrónico
8879040 / 53101, 53123	parodasp@unal.edu.co
Página web general de la dependencia	
http://www.unisalud.unal.edu.co/	
¿De qué manera se puede acceder al trámite o servicio?	
Presencial	
Enlace directo al aplicativo o página web del servicio	Mecanismo de seguimiento por parte del usuario
N.A	Presencial, Vía telefónica
Costo (Monto del usuario debe asumir)	Mecanismo de pago

De acuerdo a cuotas moderadoras. A partir de la cuarta consulta al año. Las atenciones de PyP no requieren pago de cuota moderadora	Presencial en caja de tesorería u oficina UNAL
Lugar donde se realiza el pago	Enlace al aplicativo - Pago virtual UN
Tesorería UNISALUD	N.A
Datos de la cuenta bancaria - Transferencia electrónica o consignación bancaria	
N.A	
Tiempo máximo para resolver el trámite / servicio (en días)	
20-40 minutos	
Observaciones:	
En aquellos casos que el usuario deba estar fuera de la red habitual de prestación de servicios (ciudad diferente), debe notificar anticipadamente a Afiliaciones Unisalud para que desde allí se comuniquen a su vez con la prestadora que corresponda y de esa forma poder ofrecer la atención al usuario en caso que lo requiera. Tipo de usuario: usuario activo unisalud	

Sede / Nivel	
Nivel o Sede en la que se realiza el trámite / servicio	Nivel central, Facultad, Centro o Instituto
Medellín	N.A
Pasos a seguir por el usuario para acceder al trámite / servicio	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Debe llegar a tiempo en la fecha establecida para su cita con exámenes o documentos solicitados si es pertinente. 2. Acercarse a pagar la cuota moderadora (si aplica) 3. Activar entre 20 y 10 minutos antes la cita y esperar llamado por el profesional 	
Dependencia / Área responsable del trámite / servicio	
División de Servicios de Salud	
Dirección física de la dependencia	
Calle 59 A N 63-20 Bloque 50 UNISALUD	
Horarios de atención	
Lunes a viernes 7:00 am- 5:00 pm	
Extensión / Teléfono	Correo electrónico
4309760 / 4309702	NA@UNAL.EDU.CO
Página web general de la dependencia	
http://www.unisalud.unal.edu.co/	
¿De qué manera se puede acceder al trámite o servicio?	
Presencial	
Enlace directo al aplicativo o página web del servicio	Mecanismo de seguimiento por parte del usuario
N.A	Presencial, Vía telefónica
Costo (Monto del usuario debe asumir)	Mecanismo de pago
De acuerdo a cuotas moderadoras. A partir de la cuarta consulta al año. Las atenciones de PyP no requieren pago de cuota moderadora	Presencial en caja de tesorería u oficina UNAL
Lugar donde se realiza el pago	Enlace al aplicativo - Pago virtual UN
Tesorería UNISALUD	N.A
Datos de la cuenta bancaria - Transferencia electrónica o consignación bancaria	

N.A
Tiempo máximo para resolver el trámite / servicio (en días)
20-40 minutos
Observaciones:
En aquellos casos que el usuario deba estar fuera de la red habitual de prestación de servicios (ciudad diferente), debe notificar anticipadamente a Afiliaciones Unisalud para que desde allí se comuniquen a su vez con la prestadora que corresponda y de esa forma poder ofrecer la atención al usuario en caso que lo requiera. Tipo de usuario: usuario activo unisalud

Sede / Nivel	
Nivel o Sede en la que se realiza el trámite / servicio	Nivel central, Facultad, Centro o Instituto
Palmira	N.A
Pasos a seguir por el usuario para acceder al trámite / servicio	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Debe llegar a tiempo en la fecha establecida para su cita con exámenes o documentos solicitados si es pertinente. 2. Acercarse a pagar la cuota moderadora (si aplica) 3. Activar entre 20 y 10 minutos antes la cita y esperar llamado por el profesional 	
Dependencia / Área responsable del trámite / servicio	
División de Servicios de Salud	
Dirección física de la dependencia	
CRA 32 N° 12-00 VÍA A Candelaria	
Horarios de atención	
Lunes a viernes 8:00 am-12:00 m y 1:00 pm-5:00 pm	
Extensión / Teléfono	Correo electrónico
2868888 / 35531	unisalud_pal@unal.edu.co
Página web general de la dependencia	
http://www.unisalud.unal.edu.co/	
¿De qué manera se puede acceder al trámite o servicio?	
Presencial	
Enlace directo al aplicativo o página web del servicio	Mecanismo de seguimiento por parte del usuario
N.A	Presencial, Vía telefónica
Costo (Monto del usuario debe asumir)	Mecanismo de pago
De acuerdo a cuotas moderadoras. A partir de la cuarta consulta al año. Las atenciones de PyP no requieren pago de cuota moderadora	Presencial en caja de tesorería u oficina UNAL
Lugar donde se realiza el pago	Enlace al aplicativo - Pago virtual UN
Tesorería UNISALUD	N.A
Datos de la cuenta bancaria - Transferencia electrónica o consignación bancaria	
N.A	
Tiempo máximo para resolver el trámite / servicio (en días)	
20-40 minutos	
Observaciones:	

En aquellos casos que el usuario deba estar fuera de la red habitual de prestación de servicios (ciudad diferente), debe notificar anticipadamente a Afiliaciones Unisalud para que desde allí se comuniquen a su vez con la prestadora que corresponda y de esa forma poder ofrecer la atención al usuario en caso que lo requiera. Tipo de usuario: usuario activo unisalud