

1

**SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS QUE GENERA EL ÁREA DE
SERVICIO AL CLIENTE EN LA I.P.S SALUDCOOP MAGANGUÉ (BoI)**

"SISTESALUD V 1.0"

ACOSTA ACOSTA JAVIER

GARCIA MARTINEZ ALBERTO

MARTINEZ AMARIS ALBERTO DE JESÚS

Trabajo presentado como requisito
para obtener el título de Tecnólogo
en Sistemas Informáticos

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

CONVENIO UNIVERSIDAD DE CALDAS

TECNOLOGÍA EN DISEÑO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

CREAD - MAGANGUÉ

2003

BP
005.12
A72
G.2

2

**SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS QUE GENERA EL ÁREA DE
SERVICIO AL CLIENTE EN LA I.P.S SALUDCOOP MAGANGUÉ (BoI)**

"SISTESALUD V 1.0"

ACOSTA ACOSTA JAVIER

GARCIA MARTINEZ ALBERTO

MARTINEZ AMARIS ALBERTO DE JESÚS

DIRECTOR:

Ing: ALEXANDER JARAVA MARTINEZ

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

CONVENIO UNIVERSIDAD DE CALDAS

TECNOLOGÍA EN DISEÑO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

CREAD - MAGANGUÉ

2003

3

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA			
CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION			
FORMA DE ADQUISICION			
Compra	Donación	Canje	U. de C. <u>X</u>
Precio \$	<u>25.000</u>	Proveedor:	<u>J. de C.</u>
No. de Acuso		No. de ej.	
Fecha de ingreso: DD	<u>29</u>	MM	<u>08</u> AA <u>2012</u>

AGRADECIMIENTOS 87248

Ante todo a ese PADRE CREADOR, hacedor de todas las cosas, capaz en su infinita bondad y amor de darnos la fuerza, la voluntad, la paciencia y el entendimiento necesarios para poder cumplir nuestra misión de terminar con éxito los objetivos trazados y alcanzar la culminación de este proyecto.

Mas que agradecimientos es un reconocimiento a aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron al éxito de este trabajo con sus experiencias, sus ayudas y su dedicación desinteresada para con el grupo de trabajo.

Recordamos al grupo de docentes de la Universidad de Cartagena CREAD Magangué (Bol), facultad de Tecnología de sistemas Informáticos, quienes dedicaron su valioso tiempo para nuestra guía, a quienes revisaron y corrigieron paso a paso las diferentes etapas de trabajo y a nuestro director de proyecto Ingeniero Alexander jarava Martínez de quien siempre obtuvimos su animo y buena predisposición para dar respuesta a las inquietudes y obstáculos que tuvimos como reto a nuestra superación personal.

A los directivos de la E.PS – I.P.S SaludCoop Magangué, Ingeniero Napoleón Dávila por su colaboración e interés en el desarrollo del proyecto, a la licenciada Lorena caamaño y al personal del área de servicio al cliente, quienes dispusieron de su tiempo y su valiosa colaboración.

A nuestros compañeros de aula con quien compartimos experiencias y conocimientos para la retroalimentación del grupo, al compañero y quien hoy consideramos nuestro amigo Ranfis por su dedicación y tomando el trabajo como si fuera propio, al Ingeniero Sixto a quien hemos conocido vía Internet a través de su pagina, quien nos facilito las herramientas para desarrollar la lógica del conocimiento y nos mostró el camino a la excelencia que es a donde pretendemos llegar.

Cualquier sugerencia para el mejoramiento de nuestro trabajo será bien recibida y sabrán dispensar cualquier error que se encuentre en el este documento.

DEDICATORIA

“El éxito, mas que en saber recibir, es saber dar, y **DIOS** nos ha dado bastante”

Conjuntamente dedicamos nuestro trabajo y esfuerzo a **DIOS** por no dejarnos fallecer en nuestro intento y escucharnos en esos momentos de desilusión.

A mis **abuelos**, a mis **padres**, a mis **hermanos**, a **Alix** mi esposa, especialmente a **leonardo** mi hijo, por su paciencia y comprensión y motor de mis actividades cotidianas.

Javier Acosta A.

A mis **padres**, a mis **hermanos** y principalmente a **DIOS**.

Alberto de J. Martinez A.

CONTENIDO

		Pag.
INTRODUCCIÓN		
1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	11
1.1	TITULO DEL PROBLEMA.	11
1.2	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.3	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
2.	JUSTIFICACIÓN	16
3.	OBJETIVOS	18
3.1	OBJETIVO GENERAL	18
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
4.	MARCO DE REFERENCIA	20
4.1	MARCO TEÓRICO	20
4.1.1	HERRAMIENTAS DE DESARROLLO	24
4.2	MARCO HISTÓRICO	24
4.3	MARCO CONCEPTUAL	27
5.	MÉTODOLGIA	30
5.1	AREA DE INVESTIGACIÓN	30
5.2	LINEA DE INVESTIGACIÓN	30
5.3	TÉCNICAS	30
5.3.1	FUENTES PRIMARIAS	31
5.3.2	FUENTES SECUNDARIAS	31
5.3.2.1	TEXTOS	32
5.4	INSTRUMENTOS	32
5.4.1	PLAN DE ACTIVIDADES	32
5.4.2	CRONOGRAMA DE PROYECTO	33
6.	AMBITO ESPACIAL	34

6.3	POBLACIÓN OBJETIVO	36
7.	DELIMITACIÓN	37
7.1	DELIMITACIÓN ESPACIAL	37
7.2	DELLIMITACIÓN DE TIEMPO	37
7.3	DELIMITACIÓN TECNOLÓGICA	37
7.4	DELIMITACIÓN BIBLIOGRAFICA	38
8.	PRESUPUESTO O RECURSOS	39
8.1	RECURSOS HUMANOS	39
8.2	RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES	40
9.	FASE DE ANALISIS DE SISTEMAS	41
9.1	FASE DE INSPECCIÓN	41
9.1.1	REUNION CON DIRECTIVOS	41
9.1.2	DIRIGIR ENTREVISTAS	41
9.1.2.1	CUESTIONARIO DE ENTREVISTA A DIRECTIVOS	41
9.1.2.2	CUESTIONARIO DE ENTREVISTAS A EMPLEADOS	42
9.1.3	DEFINIR AMBITO DEL PROYECTO	44
9.1.3.1	DIAGRAMA DE CONTEXTO DEL SISTEMA ACTUAL	44
9.1.3.2	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA ACTUAL	45
9.1.4	MATRIZ DE ESTUDIO DE PROBLEMAS / OPORTUNIDADES	49
9.2	FASE DE ESTUDIO	50
9.2.1	CONOCER EL SISTEMA ACTUAL	50
9.2.1.1	FICHA DE ASESORES	50
9.2.2	MODELIZAR DATOS DEL SISTEMA	51
9.2.2.1	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	51
9.2.2.2	DIAGRAMA GRAL. DE FLUJO DE DATOS SIST. ACTAUL	52
9.2.2.3	DIAGRAMA DE ENTIDAD RELACIÓN DEL SIST. ACTUAL	53
9.2.3	CLASIFICAR Y ANALIZAR PROBLEMAS / OPORTUNIDADES	54
9.2.3.1	MATRIZ DE PROBLEMAS / OPORTUNIDADES	54
9.2.4	ESTABLECER OBJETIVOS DEL NVO. SISTEMA	56
9.3	FASE DE DEFINICIÓN	58
9.3.1	ESTABLECER PRIORIDADES ENTRE LAS NECESIDADES	58
9.3.2	MODELILZAR NECESIDADES DEL NVO SISTEMA	59

9.3.1	ESTABLECER PRIORIDADES ENTRE LAS NECESIDADES	58
9.3.2	MODELILZAR NECESIDADES DEL NVO SISTEMA	59
9.3.2.1	MODELIZACIÓN DE DATOS	59
9.3.2.1.1	IDENTIFICACIÓN DE ENTIDADES	59
9.3.2.1.2	IDENTIFICACIÓN DE ATRIBUTOS	59
9.3.2.1.3	MATRIZ DE RELACIÓN DE DATOS DEL NVO SISTEMA	63
9.3.2.1.4	DIAGRAMA DE ENTIDAD RELACIÓN DEL NVO SISTEMA	64
9.3.2.2	MODELIZACIÓN DE PROCESOS	65
9.3.2.2.1	DIAGRAMA DE CONTEXTO DEL NVO. SISTEMA	65
9.3.2.2.2	DIAGRAMA DE DESCOMPOSICIÓN DEL NVO. SISTEMA	66
9.3.2.2.3	DIAGRAMA DE DESCOMPOSICIÓN DE ALM. DE DATOS	67
9.3.2.2.4	DIAGRAMA GRAL. DE FLUJO DE DATOS DEL NVO. SIST.	68
9.3.2.2.5	DIAGRAMAS MEDIOS DE FLUJO DE DATOS	69
9.3.2.2.5.1	DIAGARAMA MEDIO PROCESO DE CLIENTES	69
9.3.2.2.5.2	DIAGARAMA MEDIO PROCESO MEDICO	69
9.3.2.2.5.3	DIAGARAMA MEDIO PROCESO DE CITAS	70
9.3.2.2.5.4	DIAGARAMA MEDIO PROCESO DE PAGOS	70
9.3.2.2.5.5	DIAGARAMA MEDIO PROCESO DE RECLAMOS	71
9.3.2.2.5.6	DIAGARAMA MEDIO PROCESO DE AUTORIZACIONES	72
9.3.2.2.5.7	DIAGARAMA MEDIO PROCESO DE KARDEX	73
10.	ETAPA DE DISEÑO DEL NUEVO SISTEMA.	74
10.1	FASE DE SELECCIÓN.	74
10.1.1	MATRIZ DE SOLUCIONES CANDIDATAS.	74
10.1.2	MATRIZ DE VIABILIDAD.	76
10.2	FASE DE ADQUISICIÓN	77
10.2.1	CRITERIOS TÉCNICOS DE DISEÑO DE SISTEMAS.	77
10.2.1.1	CARACTERÍSTICAS DE VISUAL FOXPRO	78
10.2.2	REQUISITOS DE INTEGRACIÓN.	79
10.3	FASE DE DISEÑO E INTEGRACIÓN DEL DISEÑO DE SIST.	79
10.3.1	DISEÑO DE BASE DE DATOS	79
	INTERFAZ DE USUARIO	81
	INTRODUCCIÓN A LA APLICACIÓN	85
	ENTRADAS INFORMATICAS	117

SALIDAS INFORMATICAS	122
11. ETAPA DE IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA	147
12. ETAPA DESOPORTE DEL NUEVO SISTEMA	150
RECOMENDACIONES	151
MEJORAS	152
13. BIBLIOGRAFÍA	154
ANEXOS	157

LISTA DE ANEXOS

- ANEXO N°1. AGENDA DE CITAS .
- ANEXO N°2. RECIBO DE CAJA.
- ANEXO N°3. MAPA DE COLOMBIA CON LAS EPS.
- ANEXO N°4 MAPA DEL DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR.
- ANEXO N°5. . FORMATO DE ENTREVISTA.
- ANEXO N°6 MAPA DEL MUNICIPIO DE MAGANGUÉ.
- ANEXO N°7. CROQUIS DEL MUNICIPIO DE MAGANGUE.
- ANEXO N°8. PLAN DE ACTIVIDADES.
- ANEXO N°9 CRONOGRAMA DE PROYECTO.
- ANEXO N°10 FORMATO DE AUTORIZACIONES DE SERVICIO.
- ANEXO N°11 FORMATO RECLAMO DE SERVICIO.
- ANEXO N°12 FORMATO DE ACTA DE ENTREGA DE MEDICAMENTO.
- ANEXO N° 13 REGISTRO DIARIO DE AUTORIZACIONES DE REMI -
SIONES A ESPECIALISTAS.
- ANEXO N° 14 REGISTRO DIARIO DE AUTORIZACIONES DE PROCE -
DIMIENTOS DIAGNOSTICOS O TERAPÉUTICOS.
- ANEXO N° 15 CONSOLIDADO MENSUAL DE AUTORIZACIONES DE
REMISIONES A ESPECIALISTAS.
- ANEXO N° 16 LISTADO DE PAGO DE APORTES DE CLIENTES.

INTRODUCCION

La planificación de Sistemas Informáticos, se ha convertido en una de las actividades obligatorias de toda empresa, para el normal desarrollo de las labores diarias de la misma; avanzar de la mano de la tecnología en el camino de la eficacia y eficiencia, para alcanzar la satisfacción máxima del usuario, el cual se encuentra en permanente expectativa del entorno que le ofrece múltiples posibilidades.

Teniendo en cuenta las diferentes etapas que se deben estudiar en el desarrollo de un sistema de información, en la ejecución del proyecto, se tomará como base el ciclo de vida del desarrollo de sistemas. De esta manera se determinarán los efectos que causa la ausencia de implementos informáticos en las I.P.S y se establecerán a su vez las ventajas que proporciona el uso adecuado de los mismos.

Seguidamente se hará un análisis detallado a la empresa, luego se establecerá cuáles son las necesidades prioritarias de la misma y conseguir que el nuevo sistema que se desea diseñar e implementar, sea la alternativa más adecuada y la construcción de este nuevo sistema se convierta en la solución esperada por todos.

Este proyecto que se ha denominado "*SISTESALUD V 1.0*" Sistematización de los procesos que genera el área de servicio al cliente en la I.P.S.

"SALUDCOOP", seccional Magangué, se fundamentará en los datos que internamente maneja esta empresa, para que así el proceso de generación de información hacia el sistema se convierta en una actividad de calidad, que permanentemente se actualice, y a su vez, genere la dinámica necesaria para su permanencia.

La información a analizar se tomará sobre el área de servicio al cliente, tales como: solicitudes de admisión, carnetización, citas medicas, entrega de medicamentos, verificación de estado de cuenta, historias clínicas, verificación de coopagos, atender u orientar las quejas y reclamos de los usuarios, como también del personal administrativo.

Dentro de este orden de ideas se hace indispensable desarrollar la planificación, bajo una serie de actividades que motiven primero a directivos y segundo a usuarios en general. Con el fin de solucionar el sin número de dificultades que se presenten en la labor cotidiana; brindando así, al primero una base sólida e información oportuna para la toma de decisiones; al segundo un servicio eficiente y de alta calidad. Conllevando todo esto al beneficio de la empresa y la consecución de su misión y visión.

Luego de la implementación, se hará un seguimiento del funcionamiento de dicho sistema, con el objetivo de corregir posibles errores y adecuar el sistema para posibles fallas que se presenten, también brindar capacitación a los usuarios que interactúen con el sistema.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 TITULO DEL PROBLEMA

SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS QUE GENERA EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA I.P.S SALUDCOOP MAGANGUÉ (BoI)

1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La Entidad Promotora de Salud "SALUDCOOP" seccional Magangué, abrió sus oficinas al público el día 4 de Octubre de 1996, con una planta de personal de dos empleados, integrada por el director de la oficina y un mensajero, a Diciembre de ese mismo año contaba con 200 afiliados, en la actualidad el personal de planta es de 9 empleados en la parte administrativa y 17 profesionales en la parte medica y cuenta con más de 14.000 usuarios; esto ubica a SaludCoop, como una de las empresas con mejores resultados económicos y sociales en Magangué y la región.

Se observa que en un término de 6 años "SALUDCOOP" ha tenido un crecimiento vertiginoso del 7.000 % en cuanto a sus afiliados, y obviamente su

manejo de información se ha incrementado directamente proporcional al número de usuarios.

La I.P.S. "SALUDCOOP" seccional Magangué realiza su labor de recopilación y suministro de datos manualmente, en todas sus áreas, manejando gran cantidad de información, especialmente en el área de servicio al cliente, la cual es el objeto de estudio de este proyecto; en la actualidad no cuenta con un equipo de sistemas informáticos, haciendo los procesos más lentos y por ende causando dificultades en el buen funcionamiento de la empresa.

El objetivo del área de servicio al cliente según el manual de funciones y procedimiento de "SALUDCOOP" es Planear, Organizar y Controlar los procesos de orientación de los usuarios, recepcionar autorizaciones, quejas, reclamos y estadística del área entre otros.

Sus funciones son:

- ★ Coordinar las autorizaciones de los servicios a los usuarios que lo requieren.
- ★ Asegurar la adecuada remisión de los usuarios a los centros de atención asistenciales.
- ★ Orientar el cobro de copagos y cuotas moderadoras.

- ★ Atender u orientar las quejas y reclamos de los usuarios y de la red prestadora de servicios.
- ★ Detectar y reportar los casos de ARP y SOAT.
- ★ Velar por el buen trato a los usuarios.
- ★ Evaluar el desempeño de los procesos a cargo y mejorarlos continuamente.
- ★ Reportar a cada área las deficiencias en el servicio, los recobros, las necesidades de red y los consolidados estadísticos.
- ★ Todas las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

Actualmente en la entidad se han detectado las siguientes dificultades que a continuación se exponen:

- En el área de servicio al cliente se atienden diariamente alrededor de 150 usuarios, de servicio médico y odontológico, los cuales son atendidos por dos empleadas, en turnos de 6 horas diarias cada una. Si se tiene en cuenta que de acuerdo al diagrama de procedimiento se deberá consultar el estado de cuenta de cada usuario, asignar la orden de consulta en la agenda de citas, hacer recibos de caja (ver anexo 2), llenar los registros diarios y mensual de autorizaciones de servicio, todo por el área de servicio al cliente, esta labor

resulta excesiva y dispendiosa para las dos personas, haciendo demorada esta verificación debido a que se realiza manualmente.

- Las historias clínicas se encuentran almacenadas en un archivo manual, para su consulta se hace necesario desplazar un auxiliar hasta ese lugar, para extraer la información necesaria y llevarla al consultorio médico.

- El área de servicio al cliente atiende las citas medicas que hacen los usuarios por teléfono, causando demora en la atención del usuario presente en las instalaciones del área, lo cual ocasiona inconformidad en la prestación del servicio.

- Los datos obtenidos manualmente son enviados por mensajería a la sucursal del municipio de El Carmen de Bolívar, para su respectivo proceso informático, y son enviados de regreso con la información estadística resultante en un lapso de tiempo no precisado; esto genera demora en los resultados para la toma de decisiones y pone en riesgo que el material se extravíe, ocasionando dificultades en el normal desempeño de las tareas diarias.

- La carnetización no se elabora en esta seccional, por tanto existe una demora en su respectiva entrega.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Debido al crecimiento de las diferentes I.P.S. regionales y locales, se ha detectado que uno de los inconvenientes más frecuentes se presenta en el tratamiento de la información; la falta de un sistema informático ocasiona demoras e impide el desarrollo eficaz de su labor cotidiana, "SALUDCOOP" seccional Magangué no se escapa ante esta situación, lo que conlleva a formular la siguiente pregunta.

¿De qué forma se puede diseñar e implementar un Software, que optimice el manejo y tratamiento de la información, que usualmente se lleva en las oficinas de atención al cliente, de las diferentes I.P.S. locales y en especial de SALUDCOOP seccional Magangué (Bol)?

2. JUSTIFICACIÓN

El avance tecnológico de los últimos años ha alcanzado gran influencia en el desarrollo de la humanidad y sus actividades. Es visible el impacto que esta ciencia ocasiona en el quehacer del hombre, que cada día se ve más obligado a interactuar directa o indirectamente con los procesos tecnológicos.

Teniendo en cuenta la importancia que brinda la tecnología a los diferentes núcleos sociales, se hace indispensable el uso de esta herramienta en el desarrollo y avance de los mismos.

Las Instituciones Promotoras de Salud no han sido indiferentes a estos avances de la tecnología y es por eso que en ellas se visiona la necesidad de adaptar mejores e innovadores procedimientos, que permitan la supervivencia y competitividad de las organizaciones.

Se observan las consecuencias que causa a estas empresas la ausencia de la utilización de tecnologías en sus procesos, en especial el referente al tratamiento de la información que por hacerse en su mayoría de forma manual se convierte en una debilidad empresarial que dificulta el camino hacia sus objetivos de empresa.

Los alcances de este proyecto van encaminados a brindarle excelentes resultados a las I.P.S, quienes solucionaran los problemas ocasionados por la falta de implementación de sistemas informáticos en el área de servicio al cliente; resultados que se verán reflejados en la medida en que se ponga en funcionamiento y se alcancen los objetivos del nuevo sistema.

De ésta forma las Instituciones promotoras de Salud, estarán en capacidad de almacenar su información de manera organizada, lo cual permitirá recuperar y actualizar los datos rápidamente; además este proyecto permitirá a estas entidades procesar su información directamente sin necesidad de utilizar otras sucursales.

Todos las mejoras que se llevarán a cabo con el proyecto, le permitirán a estas I.P.S, atenuar las dificultades que en la actualidad afectan el normal desempeño de la prestación del servicio, además será un gran aporte brindado a los usuarios, quienes serán beneficiados con excelentes servicios.

Teniendo en cuenta la naturaleza y los objetivos que este proyecto tiene como finalidad y los conocimientos adquiridos en su desarrollo, estos podrán ser tomados como base en la elaboración de nuevos proyectos que guarden similitud con el mismo.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar un programa informático que optimice el tratamiento de la información, que maneja el área de servicio al cliente para cualquier I.P.S. del territorio nacional, en especial "SALUDCOOP" seccional Magangué.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar una evaluación al diagrama de procedimiento para determinar las necesidades, dificultades y expectativas sobre el tipo y manejo de la información con respecto al área de atención al cliente de la I.P.S "SALUDCOOP". Magangué.
- Construir una base de datos que soporte la información que se maneja en el área de servicio al cliente de la I.P.S "SALUDCOOP" Magangué.
- Diseñar y proponer nuevos procedimientos que permitan procesar la información de manera directa en el área de servicio al cliente.

- Elaborar un programa informático (Software) con el cual se pueda llevar a cabo la captura y almacenamiento de datos, procesos, recuperación y actualización de información en el área de servicio al cliente.

- Poner en marcha el nuevo sistema.

- Elaborar el manual de funcionamiento del nuevo sistema y ponerlo a disposición de los usuarios del sistema..

- Impartir formación a los usuarios que utilizaran el nuevo sistema.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEÓRICO.

Todas las I.P.S Colombianas están regidas por el Sistema General de Seguridad Social, reformado mediante la ley 100 de 1993, por el cual se crea el sistema de seguridad social integral.

La seguridad social integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen las personas y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional .

El artículo 152 de la ley 100 de 1993 establece:

“El sistema general de seguridad social de salud, desarrolla los fundamentos que los rige, determina su dirección, organización y funcionamiento, sus normas administrativas, financieras y de control y las obligaciones que se deriven de su control.

Los objetivos del sistema general de seguridad social en salud son regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso en toda la población al servicio en todos los niveles de atención.

El artículo 156, en el literal I, dice:

“Las instituciones promotoras de salud son entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias y solidarias, organizadas para la prestación de los servicios de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud”.

Y el literal K, dice:

“Las Instituciones promotoras de salud podrán prestar servicios directos a sus afiliados por medio de sus propias instituciones prestadoras de salud, o contratar con instituciones prestadoras y profesionales independientes o con grupos de practica profesional, debidamente constituidos”.

De acuerdo a la visita diagnóstica que se realizó en la I.P.S “SALUDCOOP” de Magangué, se detectó que se presentan fallas en: Los servicio ofrecido en atención al cliente, carnetización, coopagos e información general.

El servicio al cliente es demorado debido a que el proceso se realiza manualmente, como son las citas médicas presénciales o por teléfono, cancelación de facturas para drogas, citas y exámenes de laboratorio.

La carnetización es elaborada en otra seccional y el proceso es lento, demorando hasta tres meses entre la solicitud del usuario y la entrega por parte de la empresa, trastomando el buen funcionamiento que espera el usuario de la I.P.S.

La verificación de los pagos se realiza manualmente en el listado que es sistematizado en otra seccional; desde donde es enviada la relación de los clientes que tienen derecho o no al servicio, haciendo que el proceso sea demorado.

La mayoría de estos procesos serán mejorados al elaborar el Software, y ejecutar su debido funcionamiento.

Existen varias técnicas para el desarrollo de sistemas, en la elaboración del proyecto se utilizará el Ciclo de Vida del Desarrollo de Sistemas (CVDS), el cual es un método disciplinado para desarrollar sistemas de información. Es una herramienta de gestión de proyectos que divide un proyecto de grandes dimensiones en fragmentos manejables (normalmente llamado fases) y ofrece la posibilidad de llevar a cabo reevaluaciones permanentes de su viabilidad. Los ciclos de vida modernos constan típicamente de cinco fases generales: Planificación, Análisis, Diseño, Implantación y Soporte de sistemas.

La planificación de sistemas pretende identificar y establecer prioridades en las aplicaciones de sistemas de información cuyo desarrollo reportara el máximo beneficio para la empresa.

El análisis de sistemas supone el estudio del sistema de empresa y de información actual y la definición de las necesidades de usuario sobre un nuevo sistema de información. Una vez definidas estas necesidades, el proyecto puede pasar a la fase de diseño.

El diseño de sistema lleva a cabo la evaluación de soluciones alternativas a las necesidades de los usuarios y la especificación de los componentes detallados basados en ordenadores. A continuación, se usa el diseño técnico para completar la fase de implantación.

La implantación de sistemas realiza la construcción del nuevo sistema. Finalmente, el sistema implantado da lugar a la fase de soporte de sistemas.

El soporte del sistema incluye el mantenimiento continuado del sistema en producción.

4.1.1 HERRAMIENTAS DE DESARROLLO

Analizando la envergadura de este proyecto y las diferentes alternativas de los sistemas manejadores de bases de datos se tomará como herramienta de desarrollo para diseñar el software, el lenguaje de programación Visual FoxPro 6.0 por ser un lenguaje de cuarta generación (L4G), cumple con los requerimientos del nuevo sistema, tiene un entorno de programación orientada a objetos que permite a los analistas y programadores definir y cargar bases de datos, desarrollar registros de entrada, definir pantalla de terminales, desarrollar diálogos en dichos terminales y escribir informes que ayudaran a la toma de decisiones a los futuros usuarios y personal administrativo, la base de datos interna soporta gran cantidad de información (Al rededor de 1.000.000.000 .de registros por tabla.

4.2 MARCO HISTÓRICO

Con base en las investigaciones realizadas por Seguros la Equidad en el año de 1990; se logro determinar que la principal necesidad de la población colombiana era la de contar con un servicio de salud, de calidad adecuado y que en algunos casos se carecía del mismo. Frente a esta situación se elaboraron estudios económicos para promover la constitución de una cooperativa que ofreciera servicio de medicina prepagada. Esta iniciativa no tuvo éxito, debido a que se logró determinar que las personas que estaban en

capacidad de pagar este servicio representaban una franja muy pequeña de la población.

Definida la Reforma a la Seguridad Social en Salud, mediante la expedición de la Ley 100 de 1993, se encontró un terreno más abonado para que el Movimiento Cooperativo Colombiano, hiciera presencia en la solución de tan sentida necesidad. Fue así como a mediados de 1994, se elaboraron estudios de factibilidad económica, jurídica y de mercadeo, circunstancia que permitió que el 10 de octubre de 1994, se realizara la Asamblea de Constitución de SaludCoop. Entidad Promotora de Salud.

Con la participación de 39 entidades, las cuales hicieron un aporte inicial de 2.524 millones de pesos.

En el mes de Abril del siguiente año se inicio la promoción de la afiliación y los primeros usuarios empezaron a cotizar en el mes de Mayo de 1995.

La Entidad Promotora de Salud SaludCoop; tiene como objetivo la afiliación y el registro de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y el recaudo de sus cotizaciones por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía.

El estatuto de la Entidad Promotora de Salud contempla como funciones adicionales para el cumplimiento de su función básica:

- a. Promover la afiliación de los habitantes de Colombia al SGSSS en su ámbito geográfico de influencia, bien sea a través del régimen contributivo o régimen subsidiado.

- b. Administrar riesgos en salud de sus afiliados, evitando en todo caso la discriminación de personas con alto riesgo o enfermedades costosas.

- c. Promover la afiliación de grupos de población no cubiertos actualmente por la seguridad social.

- d. Pagar los servicios de salud a los prestadores con los cuales tenga contratos, movilizar los recursos para el funcionamiento del Sistema de Seguridad Social en Salud .

- e. Organizar y garantizar la prestación de los servicios de salud provistos en el Plan Obligatorio de Salud, con el fin de obtener el mejor estado de salud de sus afiliados.

- f. Celebrar y ejecutar toda clase de contratos de asistencia medica, quirúrgica y hospitalaria.

- g. Crear instituciones auxiliares orientadas al cumplimiento de actividades de fortalecimiento del sector cooperativo.

4.3 MARCO CONCEPTUAL

DATOS: Elemento fundamental que sirve de base a un razonamiento o a una investigación.

SOFTWARE: Está conformado por los distintos grupos de instrucciones, que hacen posible que un usuario pueda interactuar con el computador, es lo que se conoce comúnmente como programa.

AFILIADO: Asociar una persona a otras que forman una sociedad o corporación.

MEMORIA RAM: Memoria de lectura y de escritura que posee una computadora.

SERVIDOR: Es una computadora que atiende a todas las estaciones de trabajo, principalmente almacenando y recuperando datos de los archivos compartidos en sus discos.

TARJETA: Módulo de circuitos impresos que contienen componentes electrónicos que forman un circuito completo

BYTE: Grupo de 8 bits, conformando una única posición de memoria.

MEGABYTE: Unidad de almacenamiento de información equivalente a 1'048,576 bytes..

POBLACIÓN O UNIVERSO: Es el conjunto de unidades o elementos que presentan una característica común, también se le considera como un conjunto de medidas.

MUESTRA: Conjunto de medidas pertenecientes a una parte de la población.

ENTREVISTA: Conferencia entre dos o más personas.

ENCUESTA: Estudio de un tema reuniendo testimonios, documentos, etc.

CARNE: Tarjeta con el cual se identifican los usuarios.

I.P.S: Institución Prestadora de Servicios

E.P.S: Entidad Promotora de Salud

A.R.P.: Administradora de riesgos profesionales.

SOAT: Seguro obligatorio de Accidentes de Transito.

BASE DE DATOS: consiste en una colección de datos interrelacionados y un conjunto de programas para acceder a dichos datos y poder manipularlos.

REGISTRO: Dispositivo para el almacenamiento temporal de una o mas posiciones de memoria del ordenador, destinado a facilitar diversas operaciones.

CAMPO: Zona de una palabra correspondiente a un tipo particular de información.

CONSULTA: acción y efecto de consultar información sobre un tema.

FORMULARIO: impreso administrativo en el que se formulan las preguntas a los que los interesados han de responder.

INFORME: Noticias o datos que se dan a alguien a cerca de algo.

RIPS: Registro Individual de Prestación de Servicio.

5 METODOLOGIA

5.1 ÁREA DE INVESTIGACIÓN

Teniendo en cuenta los lineamientos propuesto por la Universidad, y el Comité Evaluativo de trabajos de grado; este proyecto se encuentra enmarcado dentro del área de Desarrollo Tecnológico.

5.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Según los parámetros establecidos en los procesos de la investigación científica, la línea de investigación del presente proyecto corresponde al de **ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**. El tipo de investigación utilizado es el **productivo** que depende de la investigación descriptiva, por que se realizan con miras a la consecución de datos fieles y seguros para la sistematización de estudios futuros.

5.3 TECNICAS

A continuación se presentan algunas de las técnicas de recolección más utilizadas en los diseños cuantitativos, porque facilitan el manejo de la información cuantificable.

Además, las escalas de medidas, también se utilizarán como técnicas, ya que permiten medir la cantidad de una propiedad.

5.3.1 FUENTES PRIMARIAS

Después de analizar las características del proyecto y teniendo en cuenta su naturaleza, se ha determinado como fuentes primarias del proceso de recolección de información, entrevistas al personal administrativo, personal de planta que labora en la institución (Ver anexo N° 5), observaciones directas a los procesos generales de la empresa y charlas de acuerdo a las necesidades que se presenten.

Mediante las observaciones, se pretende conocer físicamente, las áreas en las que se desarrollará el proyecto, de igual manera conocer como se lleva a cabo muchos de los procedimientos que intervienen en el manejo y tratamiento de la información.

5.3.2 FUENTES SECUNDARIAS

Como fuentes secundarias se utilizarán textos, revistas, periódicos, asesorías y estudios de proyectos elaborados por las I.P.S, con propósitos diferentes que de una u otra forma su información sirva de orientación o guía para sacar adelante este proyecto.

Estos instrumentos serán utilizados, para tener un mejor conocimiento de la institución y serán consultados, en todo el desarrollo del proyecto; teniendo en cuenta que el objetivo es crear un sistema informático eficaz.

El instrumento básico de esta técnica de recolección primaria es la guía de entrevista, diseñado teniendo como base las temáticas establecidas, lo cual permite obtener una información válida dentro de sus limitantes con la ayuda de replanteamientos y aclaraciones; y a la vez, esto facilitará un registro más confiable de las respuestas (Ver anexo N° 5).

5.3.2.1 TEXTOS

Su principal aporte se basa en la fundamentación del Marco Teórico sobre el cual se apoyará el proyecto.

5.4 INSTRUMENTOS

El empleo de los siguientes instrumentos tiene como objetivo la coordinación y el registro de cada una de las actividades que se llevan a cabo durante la realización del proyecto

5.4.1 PLAN DE ACTIVIDADES

En el desarrollo del proyecto se utilizará el plan de actividades para distribuir el tiempo según se va desarrollando día a día cada actividad, en el se muestra el nombre de cada actividad que se realizó y la duración en días. (Ver anexo N° 8).

5.4.2 CRONOGRAMA DE PROYECTO.

Mediante este cronograma se mostrará el orden cronológico de todas las actividades que encierra el proyecto. Además se determina el tiempo que cada actividad debe abarcar y de esta manera determinar el tiempo para el desarrollo del proyecto.

(Ver anexo N° 9) .

6. AMBITO ESPACIAL

6.1 POBLACIÓN REFERENCIA

La población referencia del presente proyecto esta enmarcado en las Cinco I.P.S. Locales en la ciudad de Magangué, las cuales son: SaludCoop, Instituto de Seguros Sociales "I.S.S"., Salud Vida, Humana Vivir y Colsanitas; de las cuales SaludCoop posee en su totalidad un número de 14.000 afiliados. (Ver anexos 6).

Es de anotar, que en la selección de la muestra se tendrán en cuenta las técnicas estadísticas para seleccionar el tamaño de la misma, con la cual se trabajará.

6.2 POBLACIÓN MUESTRAL

El tipo de muestreo a utilizar será el muestreo aleatorio simple (M.A.S), ya que las muestras tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas; la población objeto es homogénea, permite la numeración de la población, las muestras se seleccionarán utilizando tablas de números aleatorios ya que el muestreo aleatorio simple (M.A.S) posee estas características.

La muestra tiene como ventajas que requiere menos cantidad de recursos y de tiempo; y la desventaja principal está asociada con el grado de representatividad de la información recogida, la cual, no olvidemos, se necesita para hacer inferencia al resto de la población.

Como el tipo de muestreo utilizado fue el M.A.S, el tamaño de la muestra se puede establecer según la siguiente teoría:

Como no se conocen datos estadísticos históricos y el tamaño de la población es conocido, la muestra se establece así;

La muestra debe ser menor o igual que el 5% con respecto al tamaño de la población ($n < 0.05N$) $\rightarrow n < 0.05(7.200) = 360$

Y el factor de corrección debe ser mayor o igual al 95% (F.C. > 0.95) con un margen de error del 5%.

$$F.C. = (N - n)/N = (7.200 - 360)/7.200 = 0.95$$

Como el factor de corrección da un resultado del 95%, se puede escoger otro tamaño de muestra de:

$$n = 200 \rightarrow F.C = 97.2\% \quad \text{el margen de error es del } 2.8\%$$

$$n = 160 \rightarrow F.C = 97.7\% \quad \text{el margen de error es del } 2.3\%$$

$n = 60 \rightarrow F.C = 99.0\%$ el margen de error es del 1.0%

Según las características de los criterios estadísticos expuestos anteriormente se decide tomar un tamaño de muestra de 160 datos con un margen de error del 2.3%, admitido en toda investigación y aceptado por los estadísticos.

6.3 POBLACIÓN OBJETIVO

La población objetivo del presente proyecto es la I.P.S "SALUDCOOP" Magangué, la cual cuenta con 14.000 usuarios que corresponde a un 54% del total de la población de afiliados de todas las I.P.S de Magangué, (Ver anexo N° 7).

7. DELIMITACIÓN

7.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL

Este proyecto está enmarcado en el territorio nacional de Colombia, departamento de Bolívar, municipio de Magangue, (Ver anexo N° 3).

7.2 DELIMITACIÓN DE TIEMPO

El proyecto se realizará en un tiempo estipulado de diez (10) meses, este tiempo se regirá además por el calendario académico dado por la Universidad para la entrega del proyecto.

7.3 DELIMITACIÓN TECNOLÓGICA

Para desarrollar el presente proyecto se cuenta con los siguientes recursos: un computador marca Samsung, una impresora de burbuja, un scanner; el sistema operativo que se utilizará está basado en Windows Millenium y los programas Microsoft Word, Microsoft Excel y el lenguaje de programación en el cual estará basado el software del proyecto será Visual FoxPro versión 6.0.

7.4 DELIMITACIÓN BIBLIOGRÁFICA

El presente proyecto se apoyará como referencia teórica en el marco legal que rige a las I.P.S. en el territorio Nacional, expuestas a continuación:

- ✓ Ley 100 de 1993. Sistema General de Seguridad Social.

- ✓ Artículo 152 de la Ley 100 de 1993. Sistema General de Seguridad Social.

- ✓ Artículo 156 literales I y K de la Ley 100 de 1993. Sistema General de Seguridad Social.

8. PRESUPUESTO O RECURSOS

8.1 RECURSOS HUMANOS

El recurso humano está conformado por las personas que elaboran el proyecto, los asesores, el personal que labora en "SALUDCOOP" y todas aquellas personas que de una u otra forma han colaborado en la elaboración de este anteproyecto.

GASTOS	ANTEPROYECTO	PROYECTO	TOTAL
INVESTIGADORES	\$120.000	\$210.000	\$330.000
ASESORIA	\$60.000	\$460.000	\$520.000
TRANSCRIPTORES	\$35.000	\$180.000	\$215.000
TOTAL	\$215.000	\$850.000	\$1065.000

8.2 RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

Nº	ACTIVIDADES	ANTEPROYECTO	PROYECTO	TOTAL
1	Desplazamientos a las I.P.S de Magangué.	\$40.000	\$270.000	\$310.000
2	Útiles y papelería	\$150.000	\$280.000	\$430.000
3	Material Bibliográfico	\$50.000	\$260.000	\$310.000
4	Otros imprevistos	\$50.000	\$90.000	\$140.000
	TOTAL	\$290.000	\$900.000	\$ 1.190.000

El presente proyecto se financia con recursos propios del grupo de trabajo (Estudiantes).

9. FASE DE ANALISIS DEL SISTEMA

9.1 FASE DE INSPECCIÓN.

9.1.1 REUNION CON DIRECTIVOS.

9.1.2 DIRIGIR ENTREVISTAS.

9.1.2.1 CUESTIONARIO DE ENTREVISTA A DIRECTIVOS

Entrevistado: Ing. NAPOLEÓN DAVILA

Gerente administrativo de SaludCoop Magangué.

Fecha :

Lugar : Sede SaludCoop.

Asunto: Funcionamiento e interacción del área de servicio al cliente.

La siguiente entrevista tiene el objetivo de conocer el funcionamiento del área de servicio al cliente y su interacción con otros departamentos de la empresa en su función diaria desde el punto de vista administrativo.

DATOS

- Como funciona el área de servicio al cliente?.
- De que forma están siendo capturados y almacenados los datos en el área de servicio al cliente?.
- Como ingresa un nuevo usuario al sistema?.

ACTIVIDADES

- Cuál es el propósito o cometido del área del servicio al cliente?

- Cuales son las metas y objetivos de esta área?
- Alguna parte del sistema del área de servicio al cliente ha sido ya informatizada?

REDES

- Dará soporte este proyecto a varios puestos?, si así fuere, a cuales?
- Como se comunican actualmente los puestos?
- Existe en la actualidad algún ordenador en uso en el área de servio al cliente?

PERSONAS

- Quienes podrían ser los usuarios finales de un sistema susceptible de ser construido?
- Que pensaría usted como directivo del proyecto si se aprobara el desarrollo de la aplicación?
- Que opinan los directivos y usuarios sobre trabajar con ordenadores y profesionales informáticos?
- Los posibles usuarios del sistema tiene algún conocimiento en el manejo de ordenadores?

9.1.2.2 CUESTIONARIO DE ENTREVISTAS A EMPLEADOS DEL AREA

Entrevistado: Funcionario encargado del área de servicio al cliente.

Fecha :

Lugar : Sede SaludCoop.

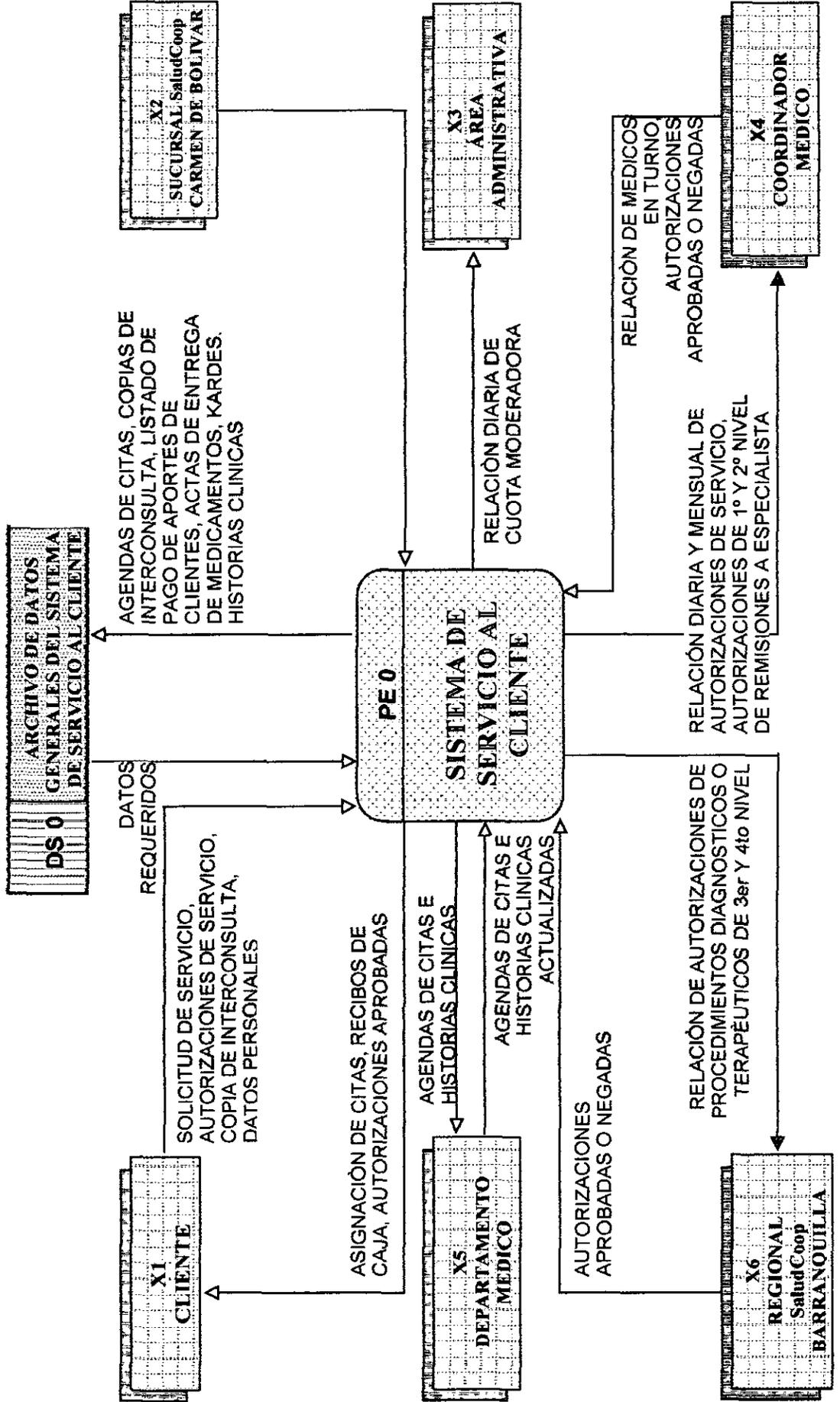
Asunto: Conocer funcionamiento e interacción del área de servicio al cliente.

El objetivo de las siguientes preguntas es conocer el funcionamiento del área de servicio al cliente de primera mano de los usuarios finales del presente sistema que se utiliza y su opinión de un nuevo sistema informatizado para el dicha área.

- Que procedimiento debe seguir el afiliado cuando llega al área de servicio al cliente?
- De que manera se captura y almacena la información en el área de servicio al cliente?
- Cuantos usuarios atiende el área de servicio al cliente diariamente?
- Cuales son los recursos tecnológicos que posee el área de servicio al cliente para el tratamiento de la información?
- Que dificultades encuentran los empleados para manipular la información del área?
- Como ingresa un nuevo afiliado al sistema?
- Cuando un carné necesita reposición cuales son los pasos a seguir en el área de servicio al cliente?
- A quien reporta la información y con que frecuencia lo hace el área de servicio al cliente?
- Que mejoras esperan los usuarios de un nuevo sistema informático con respecto del sistema existente?
- Cuantas personas laboran en el área de servicio al cliente y con que horarios?
- Como conoce el área de servicio al cliente de una emergencia medica por parte de un afiliado?

9.1.3 DEFINIR AMBITO DEL PROYECTO

9.1.3.1 DIAGRAMA DE CONTEXTO DEL SISTEMA ACTUAL



9.1.3.2 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA ACTUAL

En la actualidad en el área de servicio al cliente de SaludCoop Magangué se realizan una serie de actividades que se registran de forma manual y que a continuación se describen:

En primera instancia el cliente solicita un servicio que puede ser, una cita medica, una cita odontológica, reposición de carné y/o reclamo de servicio.

Si se trata de una cita medica u odontológica, el cliente suministra sus datos personales y es registrado en una agenda de citas de acuerdo al medico y horario disponibles, deseados por el cliente.

Cumplida la fecha de la cita el cliente presenta el carné y el documento de identidad, el personal del área de servicio al cliente verifica en el "listado de pago de aportes de clientes" que se recibe mensualmente de la sucursal de SaludCoop del Carmen de Bolívar (Bol.), si éste se encuentra al día. Para acceder al servicio el cliente debe hacer el pago de un recibo de caja por consulta, excepto si es primera vez que solicita el servicio, únicamente el cotizante mas no el beneficiario goza de este privilegio.

El área de servicio al cliente saca las historias clínicas del archivo, de los clientes inscritos en la agenda de citas y las traslada al consultorio medico junto con la agenda de citas.

Al terminar la consulta, si el medico le manda una formula al cliente, este debe hacer el pago de una recibo de caja por formula para reclamar los medicamentos en la farmacia de SaludCoop.

Si el medicamento solicitado por el cliente es especial el área de servicio al cliente debe llenar un formato denominado "Acta de entrega de medicamento" y llenar un kardex del cliente a quien se le entrega el medicamento no POS.

Si el paciente requiere un procedimiento diagnóstico o terapéutico, el medico llena un formulario de autorización de servicio, anexa la copia del formulario al registro diario de consulta "RIPS", le entrega el original al paciente, quien lo lleva al área de servicio al cliente para su clasificación, si esta autorización es de I ó II nivel, se remite al coordinador médico para su aprobación o negación; este la devuelve al área de servicio al cliente, luego se le entrega al paciente para que la lleve al lugar donde se realiza el procedimiento o se le explica el motivo de la negación; si la autorización es de III ó IV nivel en adelante, esta se remite a la regional SaludCoop Barranquilla para su aprobación o negación , la regional la regresa por correo al área de servicio al cliente, quien a su vez la entrega al cliente o le explica el motivo de su negación.

Si el paciente requiere una remisión al especialista, el medico llena un formulario de autorización de servicio de inter-consulta y anexa la segunda copia al registro diario de consulta, le entrega el original y la primera copia al paciente, quien las lleva al área de servicio al cliente, este la envía al coordinador medico para su aprobación o negación y este las regresa al área

de servicio al cliente, después se le entrega al paciente para que la lleve al especialista o se le explica el motivo de la no aprobación; la persona regresa de la inter-consulta con la primera copia de la autorización y las posibles solicitudes de servicio y se anexa a la historia clínica respectiva, estas solicitudes pueden ser :

- Una autorización de procedimientos diagnósticos o terapéuticos.
- Una formula medica.

En tal caso el área de servicio al cliente transcribirá al información del especialista en la papelería de SaludCoop y efectuara las rutinas descritas anteriormente para cada proceso.

Si el cliente solicita la reposición de un carné, debe presentar la denuncia por el motivo de la reposición, anexar datos del carné y hacer el pago de un recibo de caja para el tramite del mismo, que posteriormente será diligenciado y entregado por el área administrativa.

Si la solicitud del cliente es un reclamo, este debe llenar un formato de "Reclamo de Servicio" y presentarlo al área de servicio al cliente, este lo recepciona y lo pasa al área administrativa para su tramite.

El área de servio al cliente al final del día hace una clasificación de los recibos de caja por medico y por concepto de cada uno de ellos y son enviados al área administrativa junto con el dinero recibido por estos recibos.

Se lleva un registro diario de autorizaciones de procedimientos diagnósticos o terapéuticos y un registro diario de autorizaciones a especialistas, tomando

estos datos de los formatos de "Autorizaciones de servicio" que se genera diariamente. Al final de cada mes, cada uno de estos informes diarios son enviados por el área de servicio al cliente al coordinador medico para que el elabore el consolidado mensual que debe enviar a Barranquilla.

9.1.4 MATRIZ DE ESTUDIO DE PROBLEMAS/ OPORTUNIDADES

PROBLEMAS Y OPORTUNIDADES	URGENCIA	VISIBILIDAD	BENEFICIOS ACUMULADOS	PRIORIDAD	SOLUCIONES
1. Demora en la comprobación del derecho a los servicios del paciente en extensos listados que deben ser verificados para acceder al servicio médico.	Necesario arreglo inmediato	4 Alta		2	Nuevo desarrollo
2. Se manipula mucha papelería con redundancia en la captura de Información	Necesario en 6 meses	Media		6	Nuevo desarrollo
3. Deficiencia de personal del área de servicio al cliente para atender el volumen diario de pacientes.	Necesario en 3 meses	Media		4	Arreglo Rápido
4. No existe un sistema informático que soporte el flujo de información que genera el área de servicio al cliente	Necesario arreglo inme.	Alta		1	Nuevo desarrollo
5. Demora en la autorización del servicio médico de especialistas, ya que esta se envía por correo a la regional de SaludCoop Barranquilla para su aprobación.	Necesario en 3 meses	Alta		3	Arreglo Rápido
6. La entrega de algunas drogas no POS se hace mediante acta y se lleva un kardex del medicamento y del paciente.	Necesario en 6 meses	Baja		5	Arreglo si fuera necesario
7. Los datos estadísticos son enviados mensualmente por la sucursal del Carmen de Bolívar que es donde se sistematiza la información	Necesario en 6 meses	Baja		7	Nuevo desarrollo

9.2 FASE DE ESTUDIO

9.2.1 CONOCER EL SISTEMA ACTUAL

9.2.1.1 FICHA DE ASESORES

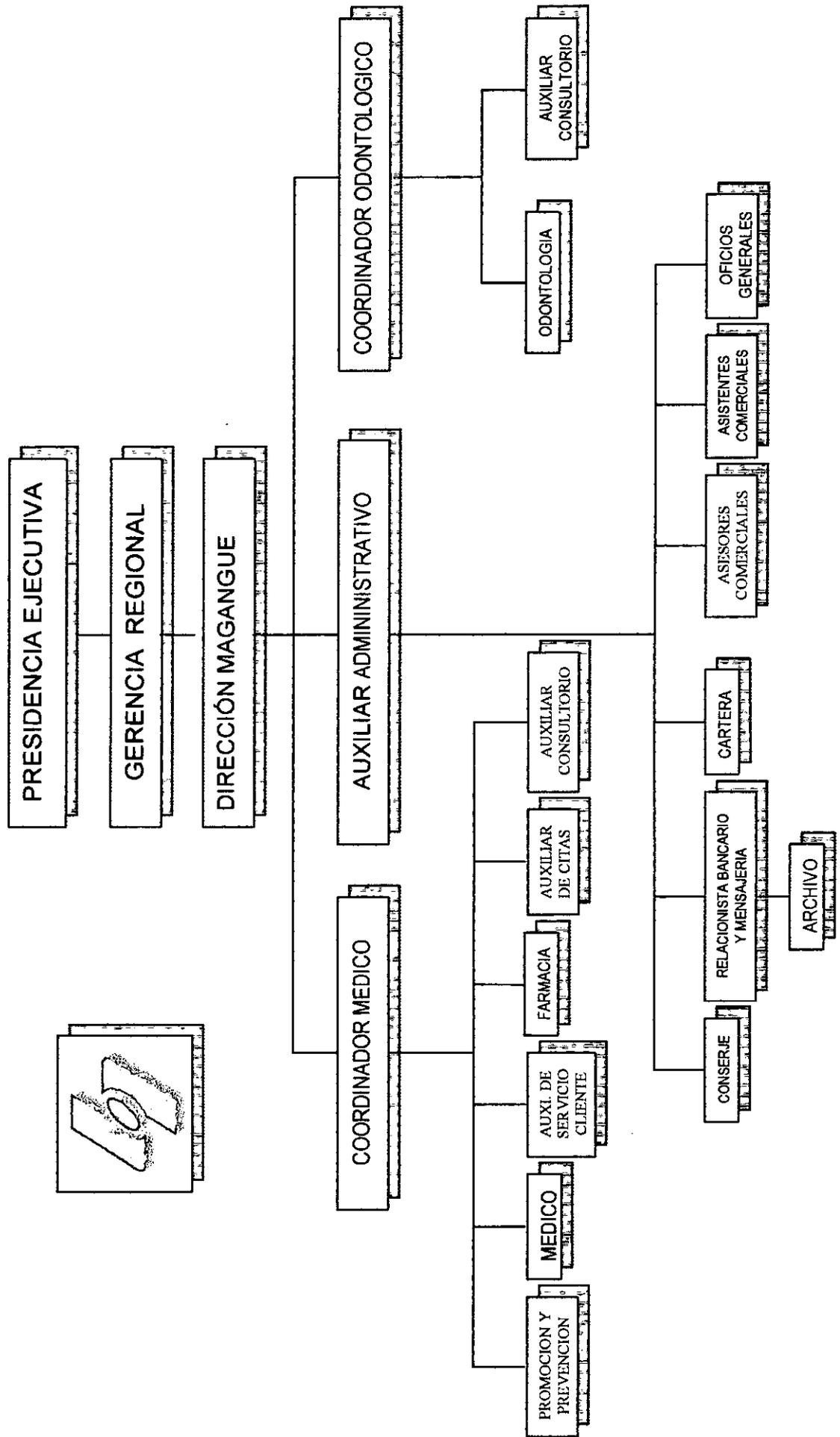
DIRECTOR	
NOMBRE:	Ing: ALEXANDER JARAVA M.
CARGO:	INGENIERO DE SISTEMAS
EMPRESA:	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA CREAD MAGANGUÉ

ASESOR	
NOMBRE:	Ing: NAPOLEÓN DAVILA
CARGO:	DIRECTOR SECCIONAL
EMPRESA:	SALUDCOOP SECCIONAL MAGANGUÉ

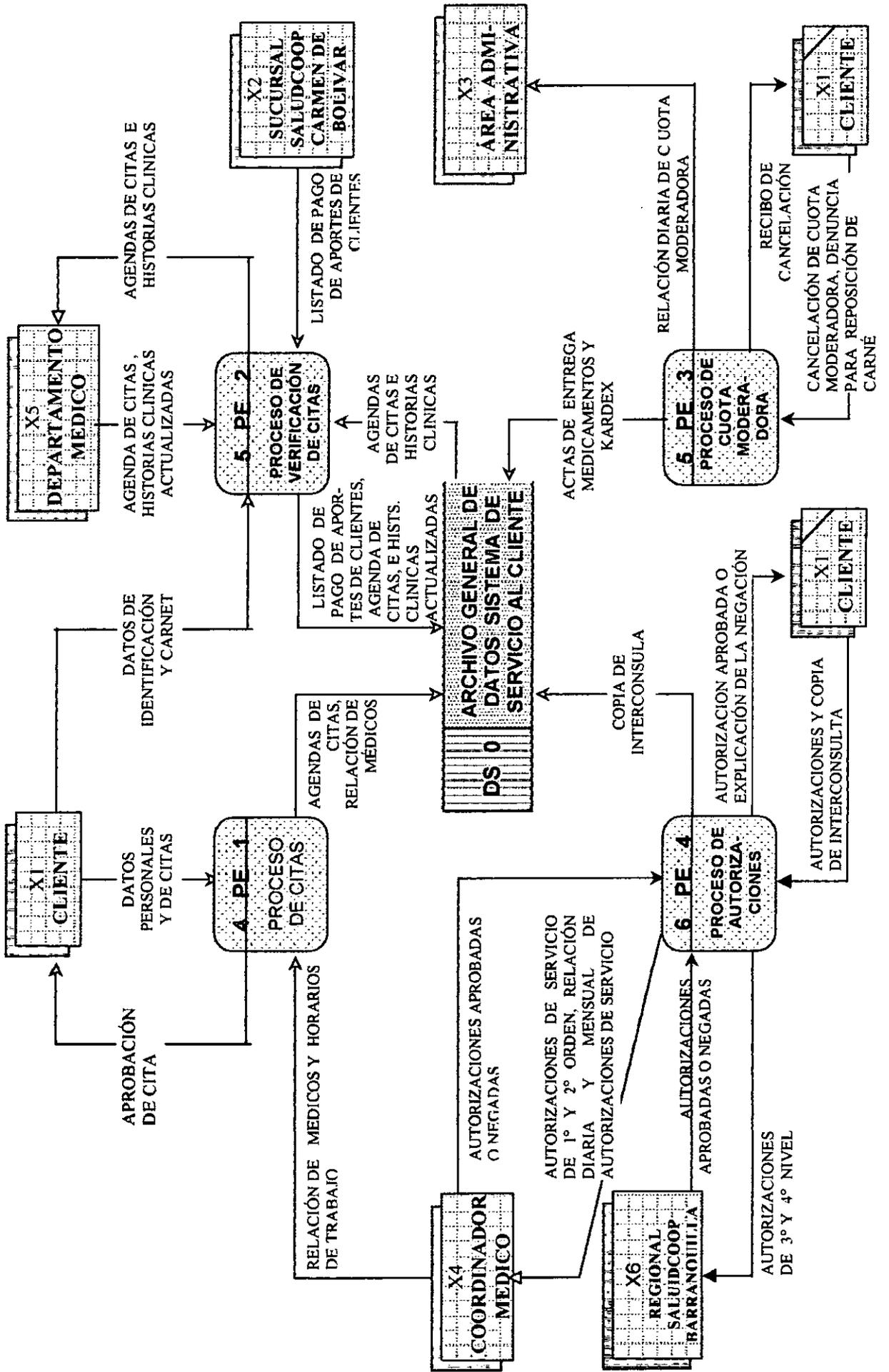
INVESTIGADORES	
NOMBRE:	ACOSTA ACOSTA JAVIER GARCIA MARTINEZ ALBERTO MARTINEZ AMARIS ALBERTO DE J
CARGO:	ESTUDIANTES TECNOLOGÍA DE SITEMAS
EMPRESA:	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA CREAD MAGANGUÉ.

9.2.2 MODELIZAR DATOS DEL SISTEMA

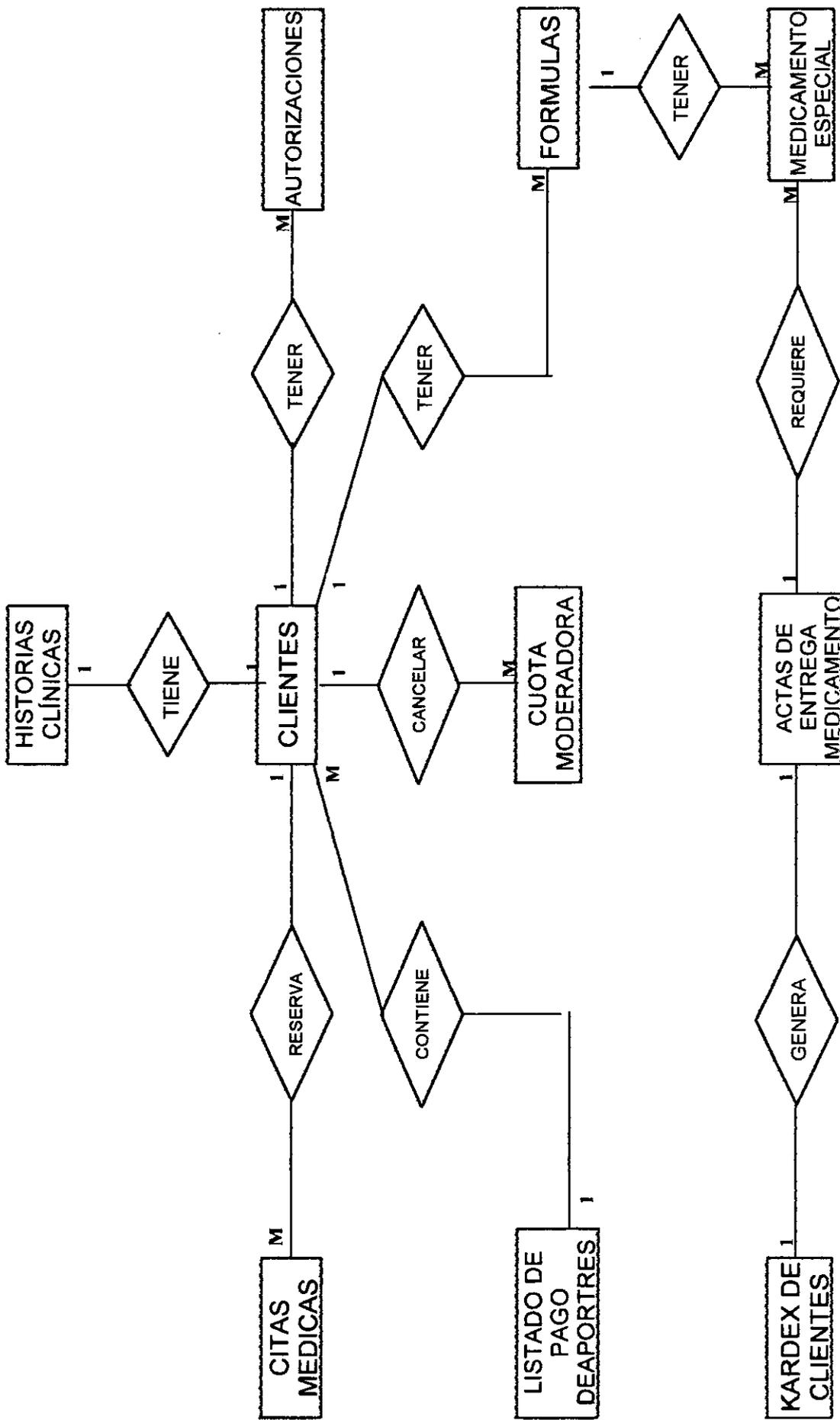
9.2.2.1 ORGANIGRAMA SALUDCOOP SECCIONAL MAGANGUÉ.



9.2.2.2 DIAGRAMA GENERAL DE FLUJO DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL



9.2.2.3 DIAGRAMA DE ENTIDAD RELACION SISTEMA ACTUAL



9.2.3 CLASIFICAR Y ANALIZAR PROBLEMAS / OPORTUNIDADES Y POSIBLES SOLUCIONES

9.2.3.1 MATRIZ DE PROBLEMAS / OPORTUNIDADES.

PROBLEMAS / OPORTUNIDADES	CAUSAS Y/O EFECTOS	OBJETIVOS DEL SISTEMA	LIMITACIONES DEL SISTEMA
<p>1. El proceso de verificación de aportes de clientes es lento ya que se hace en forma manual.</p>	<p>Causas: Grandes listados acumulados en carpetas. Efecto: Aglomeración de pacientes y pérdida de tiempo de los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar una base de datos que genere una consulta del listado de pago de aportes de clientes a paz y salvo. 	<p>En el área de servicio al cliente no existen elementos informáticos para implementar el sistema propuesto.</p>
<p>2. El proceso de inscripción de datos de pacientes en la agenda de citas, recibo de caja, el registro diario de autorizaciones de procedimientos diagnósticos o terapéuticos, el registro diario de remisiones a especialistas, kardex, actas de entrega de medicamento, relación de autorizaciones de servicio de procedimientos diagnósticos o terapéuticos de 3° y 4° nivel, médicos y horarios disponibles se realizan de forma manual.</p>	<p>Causas: No existe una herramienta informática que optimice los servicios prestados a los clientes. Efectos: Pérdida de tiempo, incomodidad en el paciente, posibles equivocaciones, exceso de trabajo por parte del personal del área de servicio al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generar herramientas que sistematicen los procesos que se llevan a cabo en el área de servicio al cliente. 	
<p>3. Los datos del cliente son capturados varias veces en diferentes procesos.</p>	<p>Causas: Al realizar los procesos de forma manual, los datos del cliente son capturados repetidamente en diferentes formatos para su identificación. Efectos: Demora en los procesos por redundancia en la captura de los datos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar entradas al sistema para efectuar la captura de datos del paciente una sola vez, y que estos mismos datos puedan ser utilizados en los diferentes procesos. 	

<p>4. La captura de datos de las autorizaciones de servicios diarias, se hacen al final del horario de trabajo; desplazándose uno de los funcionarios al departamento de coordinación médica.</p>	<p>Causas: Debido a la cantidad de tareas diarias el funcionario se ve obligado a gestionar este registro al finalizar sus labores. Efecto: Acumulación de trabajo al finalizar las labores</p>	<p>▪ Diseñar entradas al sistema que permita capturar los datos de las autorizaciones de servicio de forma inmediata y generar informes diarios y mensuales de las autorizaciones o de procedimientos diagnósticos o terapéuticos. Además un informe diario y mensual de las remisiones a especialistas.</p>
<p>5. No existe un informe escrito de la relación de recibos de caja clasificados por tipo y detalle que se realizan diariamente en el área de servicio al cliente.</p>	<p>Causas: La relación de recibos de caja se hace actualmente sin una constancia escrita. Efecto: En el momento de necesitar una información estadísticas de estos recibos de caja se carece de registros diarios de los mismos.</p>	<p>▪ Generar informes detallados de la relación de recibos de caja clasificados por tipo y detalle.</p>
<p>6. Carencia de un registro de los reclamos de servicio del cliente recl.P.Sionados en el área.</p>	<p>Causas: El exceso de labor impide el registro de estos reclamos. Efectos: En caso de requerir un informe estadístico no se tiene archivo de estos reclamos.</p>	<p>▪ Diseñar una interfaz que permita registrar los datos de los reclamos de servicios y generar informes estadísticos cuando se requiera.</p>
<p>7. Los datos capturados en el área de servicio al cliente se almacenan en archivos físicos, vulnerables a accidentes y sabotajes de información; al igual que no existe copia de la información almacenada.</p>	<p>Causas: No se posee una herramienta sistematizada para organizar, controlar y copiar estos archivos.</p>	<p>▪ Crear una base de datos que soporte la información generada en el área de servicio al cliente, donde se administren los diferentes archivos en el área, determinando claves de acceso al sistema.</p>

9.2.4 ESTABLECER LOS OBJETIVOS DEL NUEVO SISTEMA

El éxito del presente programa, se verá reflejado en la medida en que se llenen la expectativas de los usuarios del nuevo sistema y se cumplan los objetivos trazados que a continuación se describen:

- ✓ Restringir el acceso al sistema, mediante el uso de claves asignadas únicamente por los directivos a los usuarios del sistema.

- ✓ Capturar los datos de los clientes y los médicos una sola vez y que estos mismos datos puedan ser utilizados en los diferentes procesos.

- ✓ Disminuir el tiempo de respuesta al asignar las citas, verificar los datos de los clientes, hacer recibos de caja y registrar kardex de clientes.

- ✓ Facilitar la captura inmediata de los datos de autorizaciones de procedimientos diagnósticos o terapéuticos y generar informes diarios y mensuales de esta información.

- ✓ Facilitar la captura inmediata de los datos de autorizaciones de remisiones a especialistas y generar informes diarios y mensuales de esta información.

- ✓ Generar informes detallados de los recibos de cajas, clasificados por tipo y por medico.

- ✓ registrar los datos de los reclamos de servicio y generar informes cuando se requieran.

- ✓ Hacer y guardar copias de seguridad de la información generada en el área de servicio al cliente.

9.3 FASE DE DEFINICIÓN

9.3.1 IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y ESTABLECER PRIORIDADES ENTRE LAS NECESIDADES

Al realizar el estudio de los procesos que se realizan en el área de servicio al cliente, a través de las investigaciones, entrevistas y demás técnicas para recolectar la información necesaria, para seguir adelante con el desarrollo del proyecto de sistemas de información; se detectaron las siguientes necesidades:

- Se necesita una herramienta informática que permita capturar, procesar, generar y consultar los datos de cliente, recibos de caja, registro diario de autorizaciones, kardex, reclamos de servicio y citas.
- Se requiere de un informe diario de recibo de caja clasificadas por tipo y medico.
- Se necesita llevar el registro de los reclamos de servicio presentados por los clientes.
- Se requiere hacer y guardar copias de la información generada en el área de servicio al cliente.
- Se requieren claves para acceder a la información y restringir su uso.
- Se necesita generar informes mensuales de las autorizaciones de servicio.
- Se requiere tener personal capacitado para el manejo del sistema a implantarse

9.3.2 MODELIZAR LAS NECESIDADES DEL NUEVO SISTEMA

9.3.2.1 MODELIZACIÓN DE DATOS

9.3.2.1.1 IDENTIFICACIÓN DE ENTIDADES

- * CLIENTES
- * RECIBOS DE CAJA
- * CITAS
- * KARDEX
- * MEDICOS
- * RECLAMOS
- * AUTORIZACIONES DE SERVICIO

9.3.2.1.2 IDENTIFICACIÓN DE ATRIBUTOS

Entidad: Citas
identificador: Codcit

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO	LONGITUD
Codcit	Almacena el Código de la Cita.	Numérico	20
Fechacit	Almacena la Fecha de Solicitud de la Cita.	Fecha	08
Hsolcit	Almacena la hora en que se hace la solicitud	Carácter	20
Tel	Almacena si la solicitud es telefónica.	Carácter	01
Per	Almacena si la solicitud es personal	Carácter	01
Primero	Almacena si es primera vez que se hace cita	Carácter	01
Control	Almacena si la persona ha realizado otra citas.	Carácter	01
Fechacit1	Almacena la fecha de atención de la cita	Fecha	08
hora	Almacena la hora de atención de la cita	Carácter	15
observa	Almacena las observaciones para esa cita	Carácter	254

Entidad: Clientes

Identificador: Codcli

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO	LONGITUD
Codcli	Almacena el Nro. Identificación del Cliente.	Numérico	10
Nomcli	Almacena el Nombre y Apellido del Cliente.	Carácter	50
Dircli	Almacena la dirección del Cliente.	Carácter	45
Telcli	Almacena el teléfono del cliente	Numérico	15
Fnaccli	Almacena la fecha de nacimiento del cliente.	Fecha	08
Edadcli	Almacena la edad en años del cliente	numérico	03
Finsccli	Almacena la fecha de inscripción del cliente.	fecha	08
Freincli	Almacena la fecha de reingreso del Cliente.	Fecha	08
Tusucli	Almacena el tipo de usuario que es el Cliente	Numérico	01
Nafilcli	Almacena el numero de afiliación del Cliente	Numérico	12
Fretcli	Almacena la fecha de retiro del cliente	fecha	08
Ppagcli	Almacena la fecha del periodo de pago	Fecha	08
Tcontcli	Almacena el tipo de contrato del cliente	carácter	15
Rsempcli	Almacena la razón social de la empresa	Numérico	01
Tservcli	Almacena el servicio a que tiene derecho el cte.	lógico	01
Nsalcli	Almacena el nivel salarial del cliente	Numérico	01
Dplecli	Almacena los días plenos de cobertura	Numérico	02
Curgcli	Almacena los pagos capitados por urgencias	Numérico	02
Compcli	Almacena los días compensados	Numérico	02

Entidad : Reclamos

Identificador: Numrec

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO	LONGITUD
Numrec	Almacena el número del reclamo.	Numérico	10
Fechrec	Almacena la Fecha del reclamo.	Fecha	08
Motirec	Almacena el motivo del reclamo	Carácter	254

Entidad: Autorizaciones de servicio

Identificador: Numaut

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO	LONGITUD
Numaut	Almacena el numero de la autorización	Numérico	20
Fechaut	Almacena fecha de autorización	Fecha	08
Tipaut	Almacena el tipo de autorización	Carácter	15
Cargo	Almacena a quien se carga la autorización	Carácter	20
Regi	Almacena a que regional se carga	Carácter	30
Nomins	Nombre de la institución a donde se remite	Carácter	30
Dirins	Almacena dirección de la institución	Carácter	30
Telins	Almacena el teléfono de la institución	Carácter	20

Entidad: Recibos de Caja

Identificador: Numrca

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO	LONGITUD
Numrca	Número del Recibo de Caja.	Numérico	20
Fechrca	Fecha en que se realiza el Recibo de Caja.	Fecha	08
Tiprca	Almacena Tipo de l Recibo de Caja.	Carácter	20
Valpro	Almacena el valor del procedimiento.	Numérico	08
Valrca	Almacena el valor del Recibo de Caja.	Numérico	12
Porcenti	Almacena el porcentaje que debe pagar el cli	Numérico	10
Dinero	Almacena el valor en letras del recibo	Carácter	150

Entidad: Médicos

Identificador: Codmed

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO	LONGITUD
Nommed	Almacena el nombre del médico.	Carácter	30
Apemed	Almacena apellidos del médico.	Carácter	30
Cedmed	Almacena el # de la cédula del medico.	Numérico	15
Dirmed	Almacena dirección del médico.	Carácter	50
Telmed	Almacena teléfono del medico	Carácter	50
Espmed	Almacena la especialización del médico	Carácter	30
Rmed	Almacena el registro del médico	Carácter	15
Htramed	Almacena el horario de trabajo del médico	Carácter	10
Htdmed	Almacena las horas laboradas por el médico	Numérico	10

Entidad: Kardex

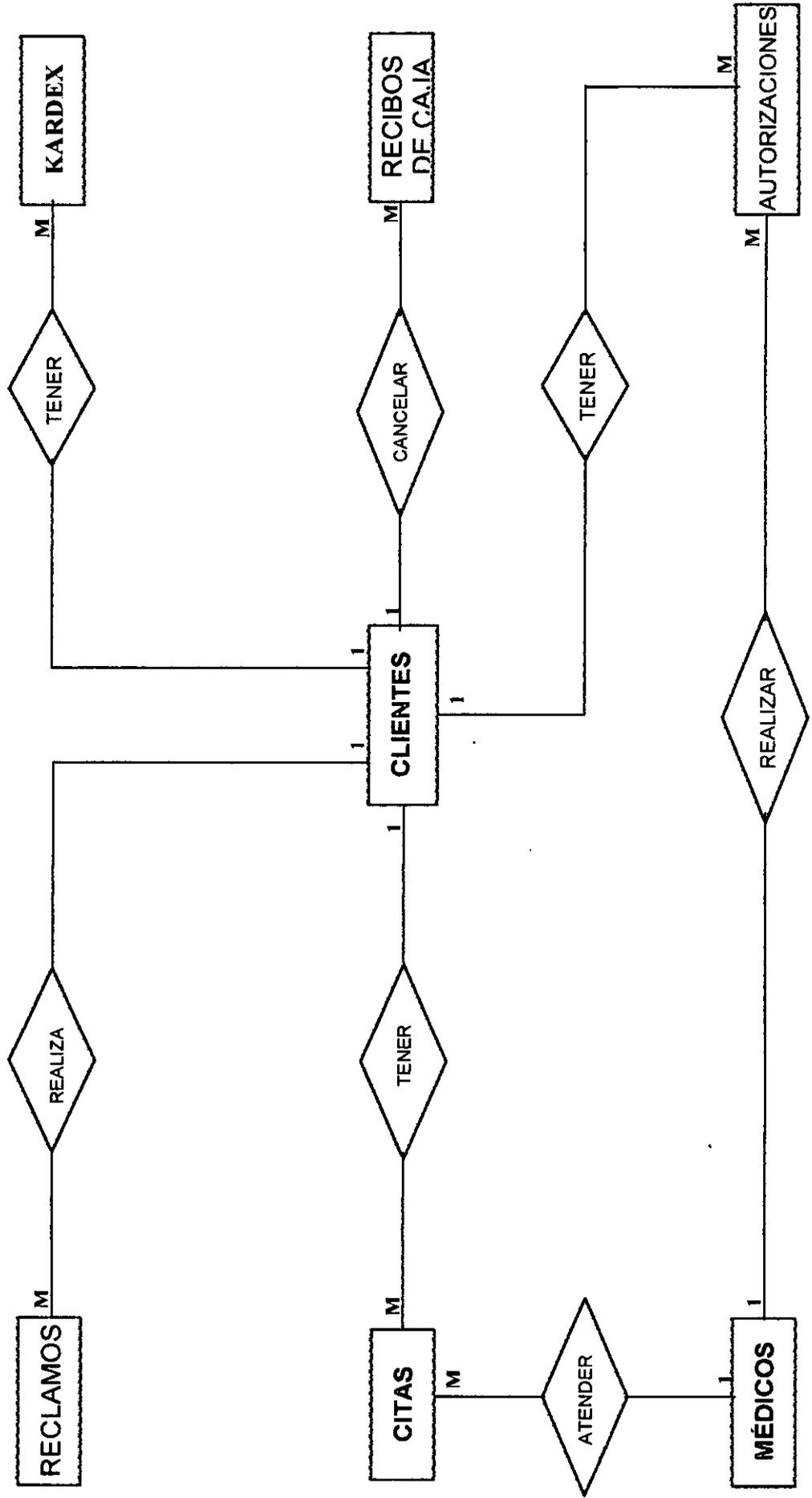
Identificador: Codkar

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO	LONGITUD
Codkar	Almacena el código del kardex	Numérico	20
Fechentr	Almacena la fecha de entrega del kardex	Fecha	08
Fechfor	Almacena la fecha de la formula	Fecha	08
Nommto	Almacena el nombre medicamento no P.O.S	Carácter	30
Cantmto	Almacena la cantidad de medicamento.	Numérico	03
Presmto	Almacena la presentación del medicamento	Carácter	20
Tiemtrat	Almacena el tiempo de tratamiento.	Carácter	50

9.3.2.1.3 MATRIZ DE RELACIÓN DE DATOS DEL NUEVO SISTEMA

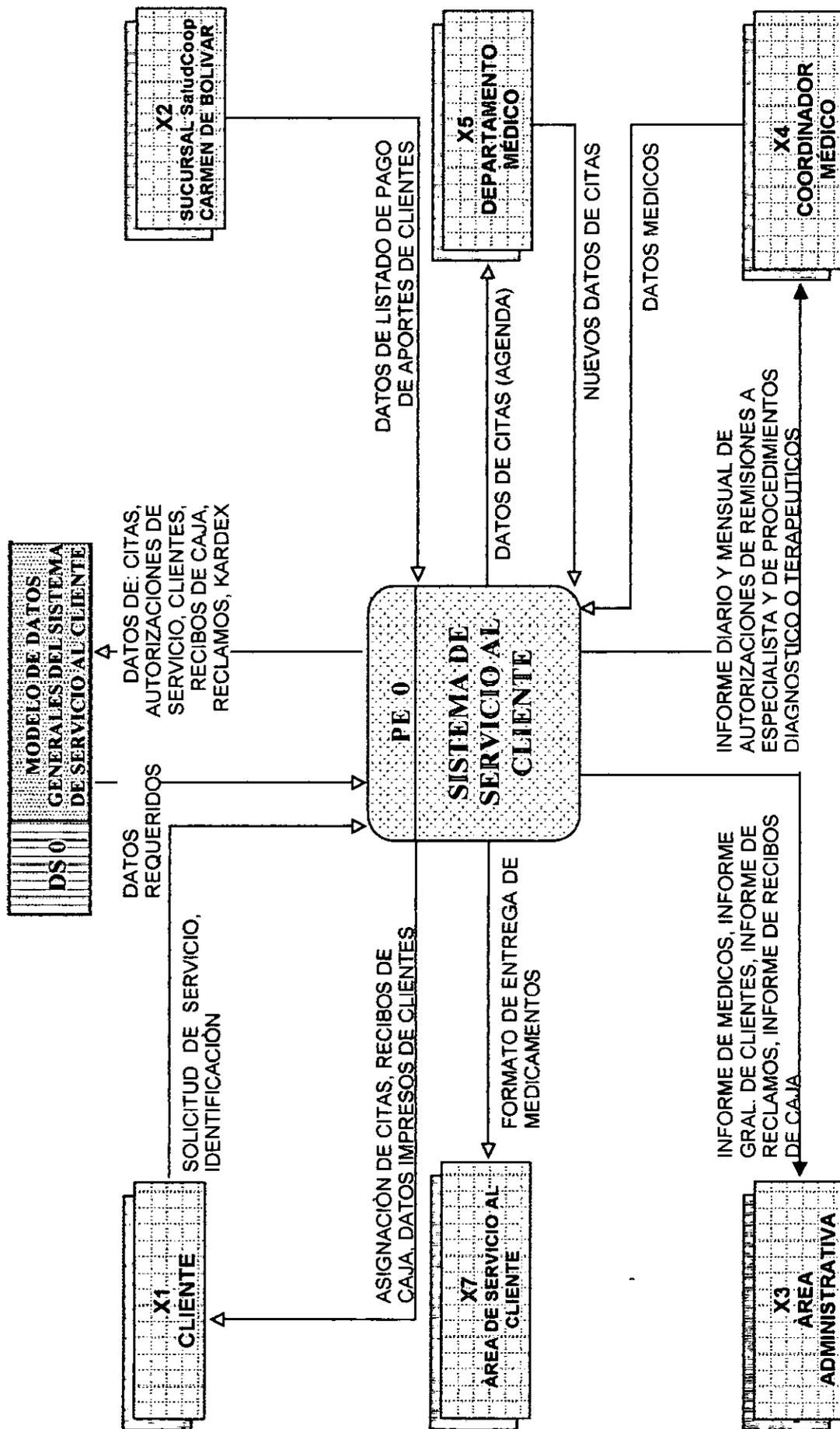
ENTIDAD	CLIENTES	CITAS MÉDICAS	RECLAMOS DE SERVICIO	RECIBOS DE CAJA	LISTADO DE PAGO DE APORTES	AUTORIZACIONES DE SERVICIO	MEDICOS	CARDES DE CLIENTES
CLIENTES		Reserva 0 o más	Realiza 0 o más	Realiza 0 o más	Encontrarse 1 y sólo 1	Presentar 0 o más		Tener 1 y sólo 1
CITAS MÉDICAS	Reservada 1 y sólo 1						Atendida 1 y sólo 1	
RECLAMOS DE SERVICIO	Realizado 1 y sólo 1							
RECIBOS DE CAJA	Realizado 1 y sólo 1							
LISTADO DE PAGO DE APORTES	Encontrarse 1 o más							
AUTORIZACIONES DE SERVICIO	Presentada 1 y sólo 1						Realizar 1 y sólo 1	Estar 0 o más
MÉDICOS		Atender 1 o más				Realizar 0 o más		
CARDES DE CLIENTES	Tener 1 y sólo 1							

9.3.2.1.4 DIAGRAMA DE ENTIDAD RELACION DEL NUEVO SISTEMA

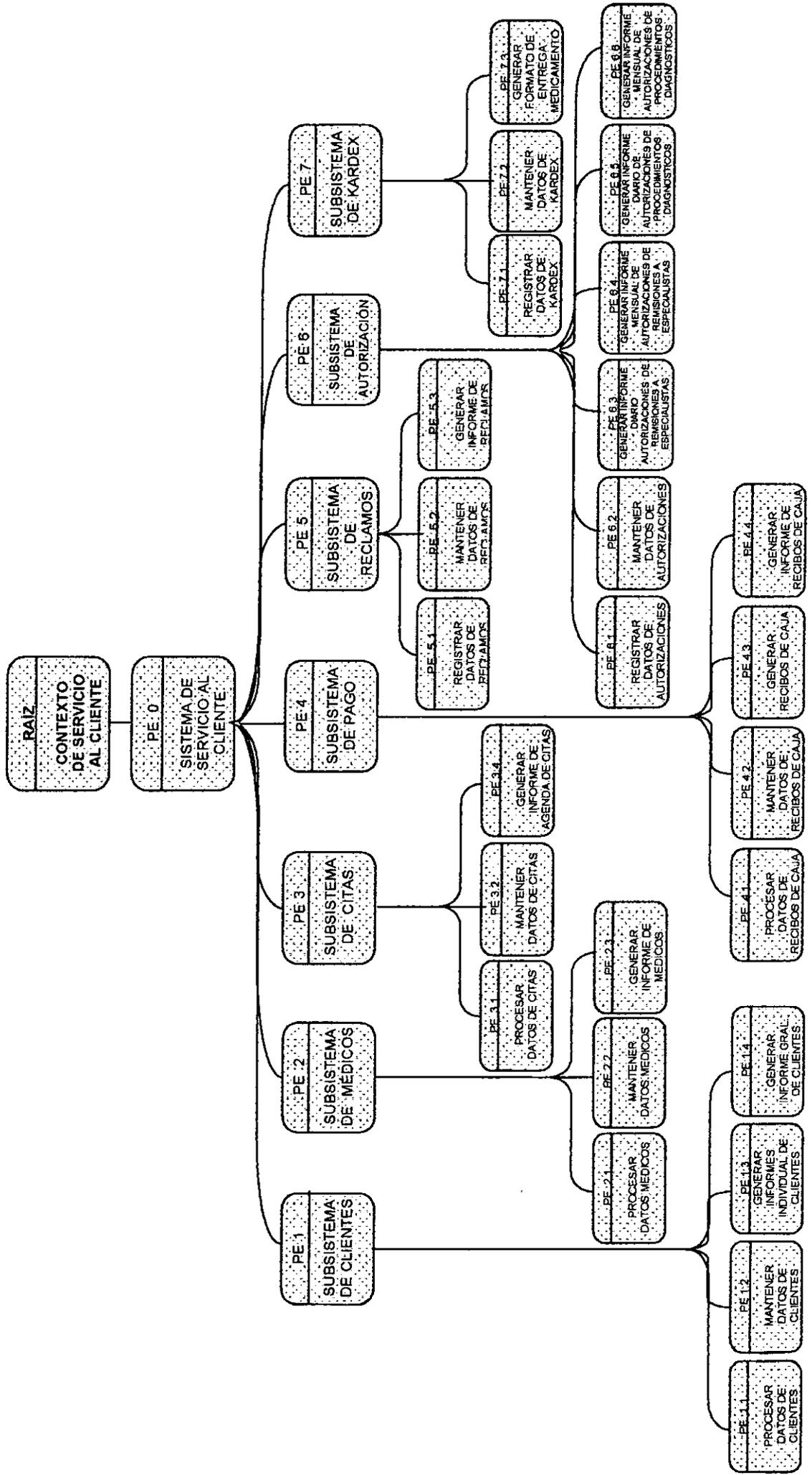


9.3.2.2 MODELIZACIÓN DE PROCESOS

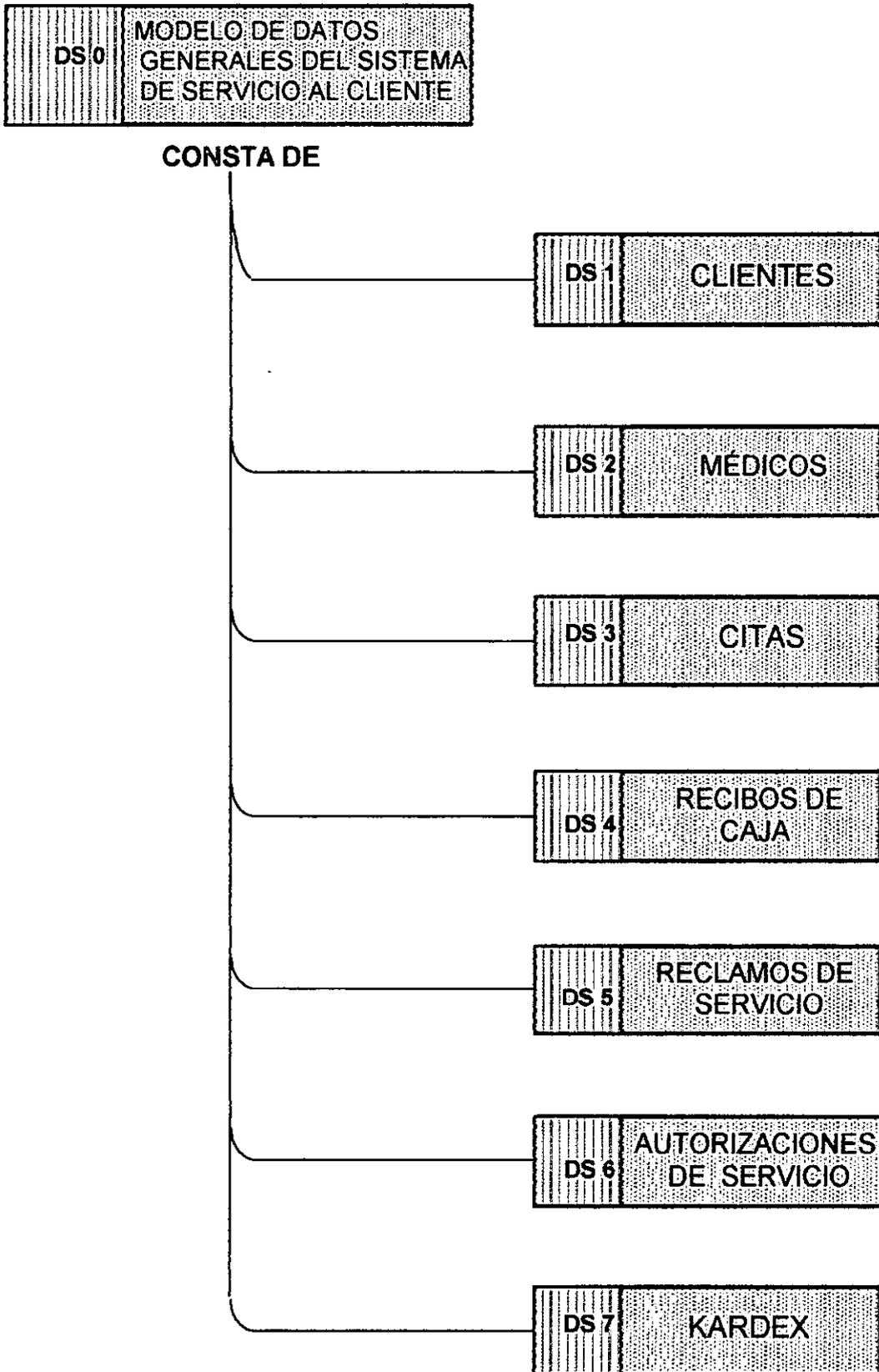
9.3.2.2.1 DIAGRAMA DE CONTEXTO DEL NUEVO SISTEMA



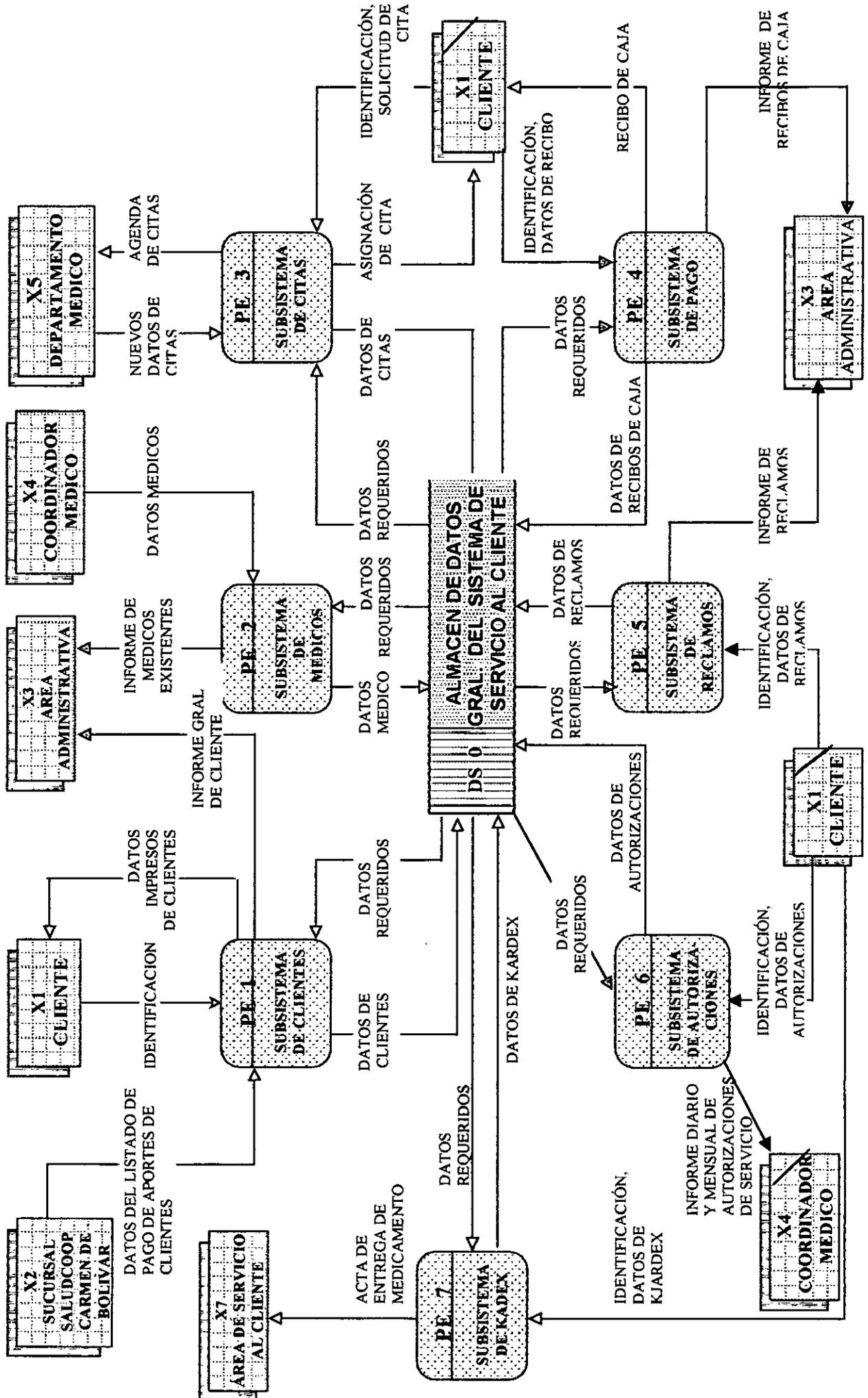
9.3.2.2.2 DIAGRAMA DE DESCOMPOSICIÓN FUNCIONAL DEL NUEVO SISTEMA



9.3.2.2.3 DIAGRAMA DE DESCOMPOSICIÓN DE ALMACENES DE DATOS

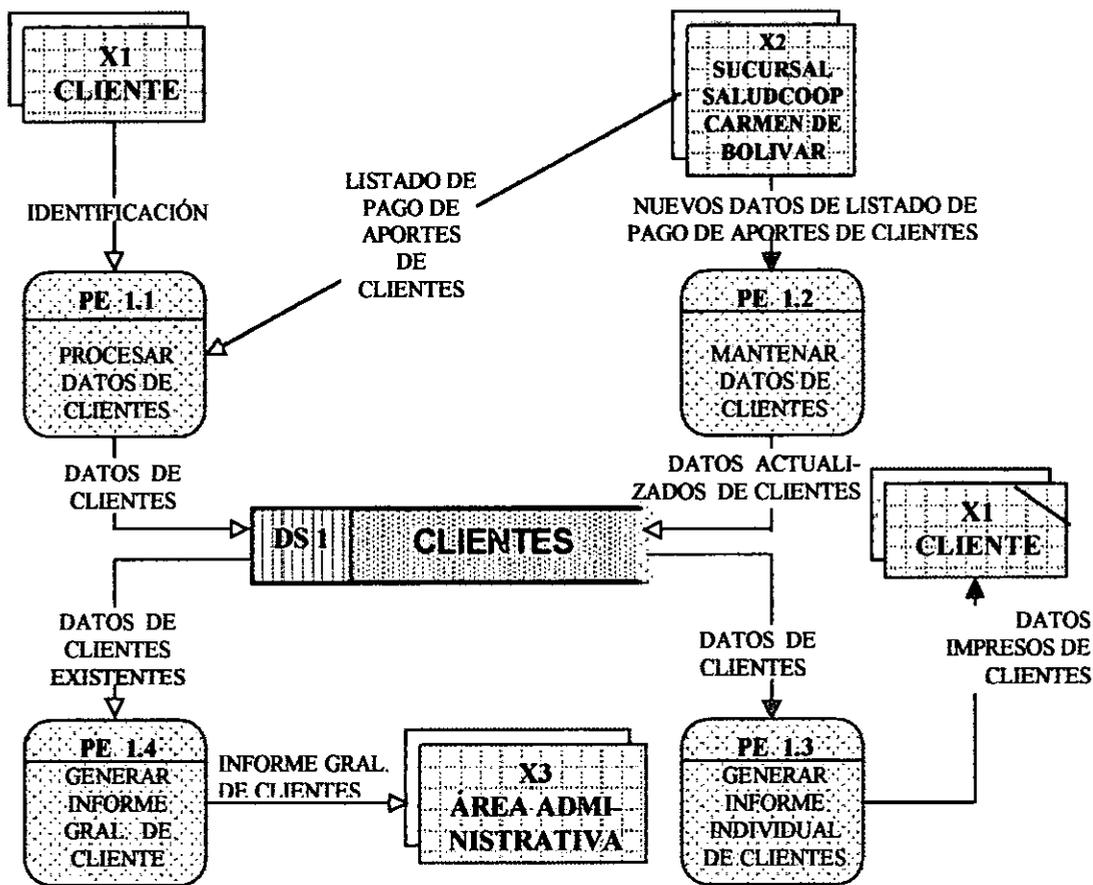


9.3.2.2.4 DIAGRAMA GENERAL DE FLUJO DE DATOS DEL SISTEMA PROPUESTO

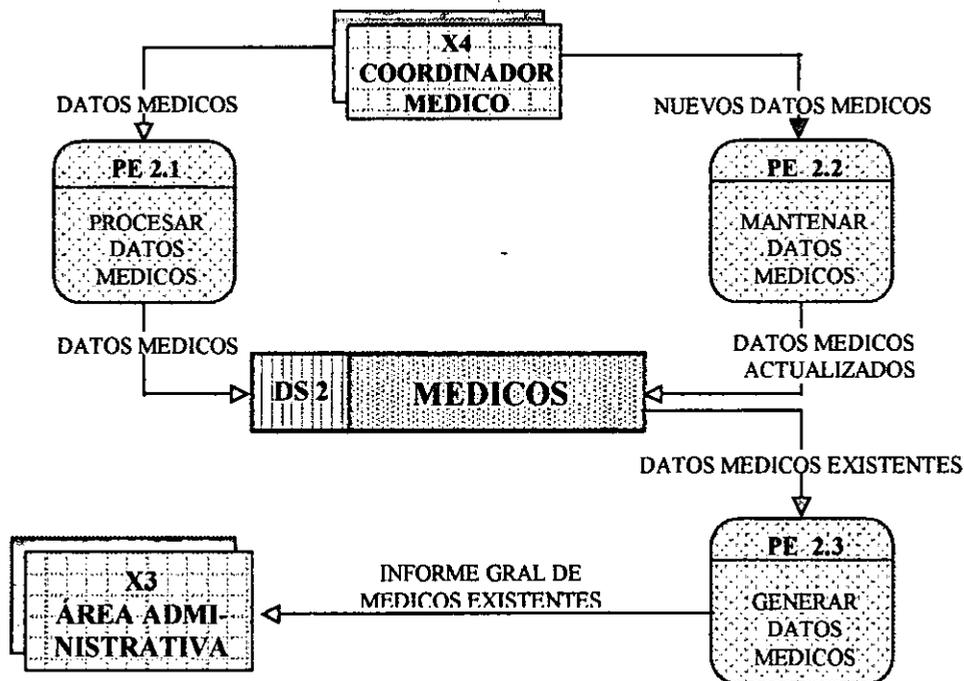


9.3.2.2.5 DIAGRAMAS MEDIOS DE FLUJO DE DATOS

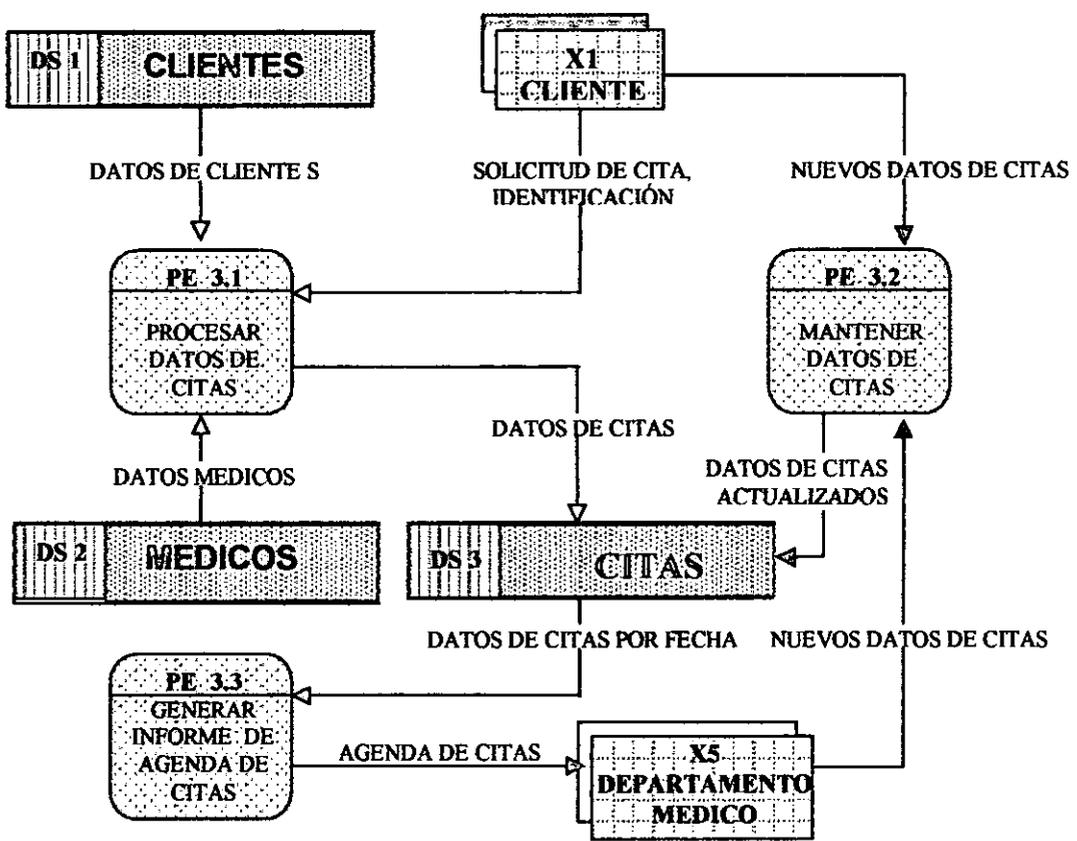
9.3.2.2.5.1 DIAGRAMA MEDIO PARA EL PROCESO DE CLIENTES "PE 1"



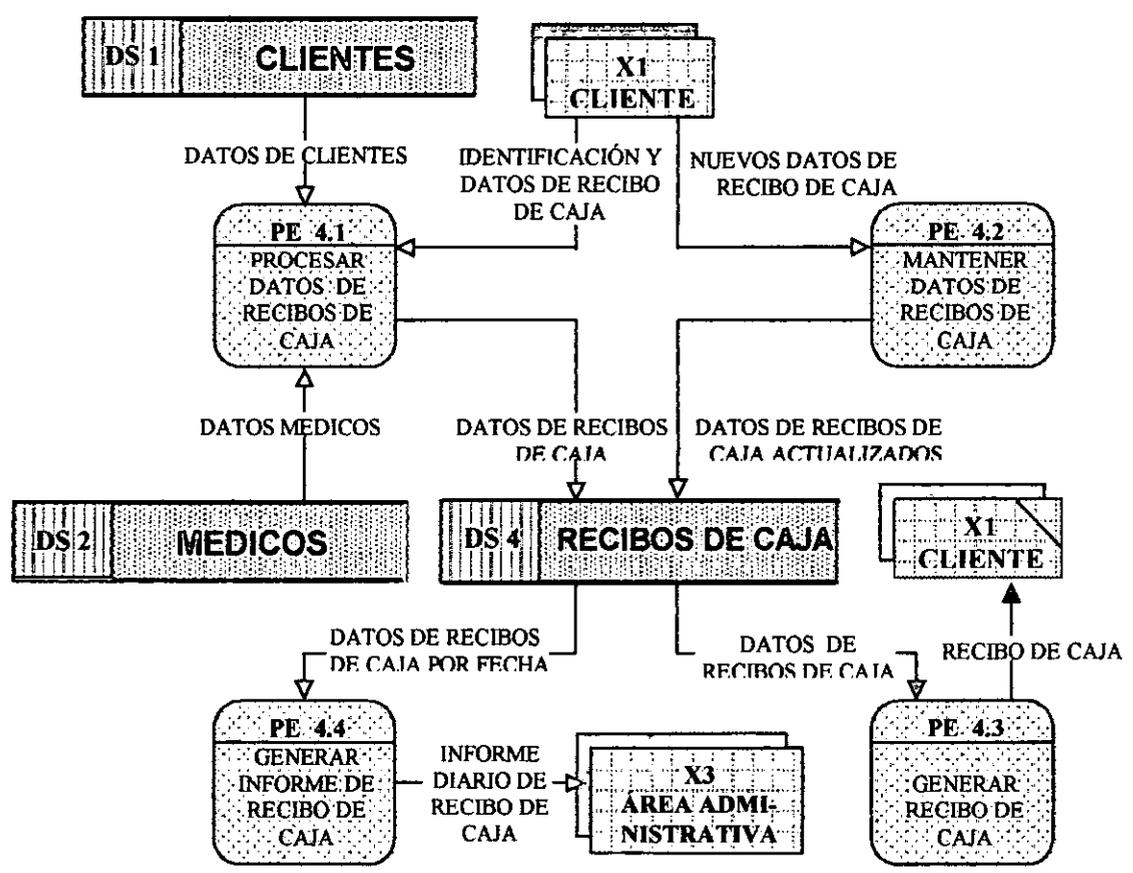
9.3.2.2.5.2 DIAGRAMA MEDIO PARA EL PROCESO DE MEDICOS "PE 2"



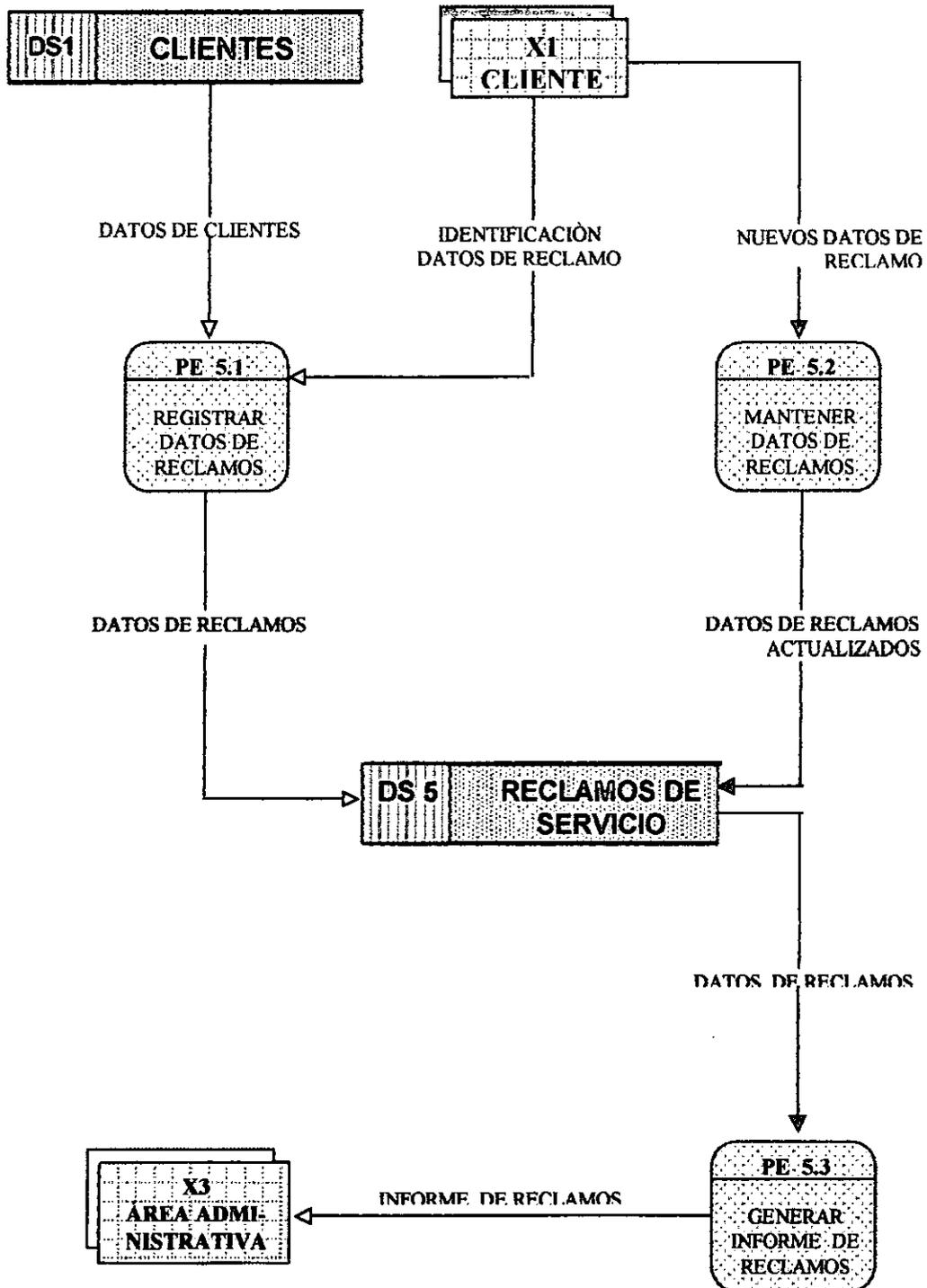
9.3.2.2.5.3 DIAGRAMA MEDIO PARA EL PROCESO DE CITAS "PE 3"



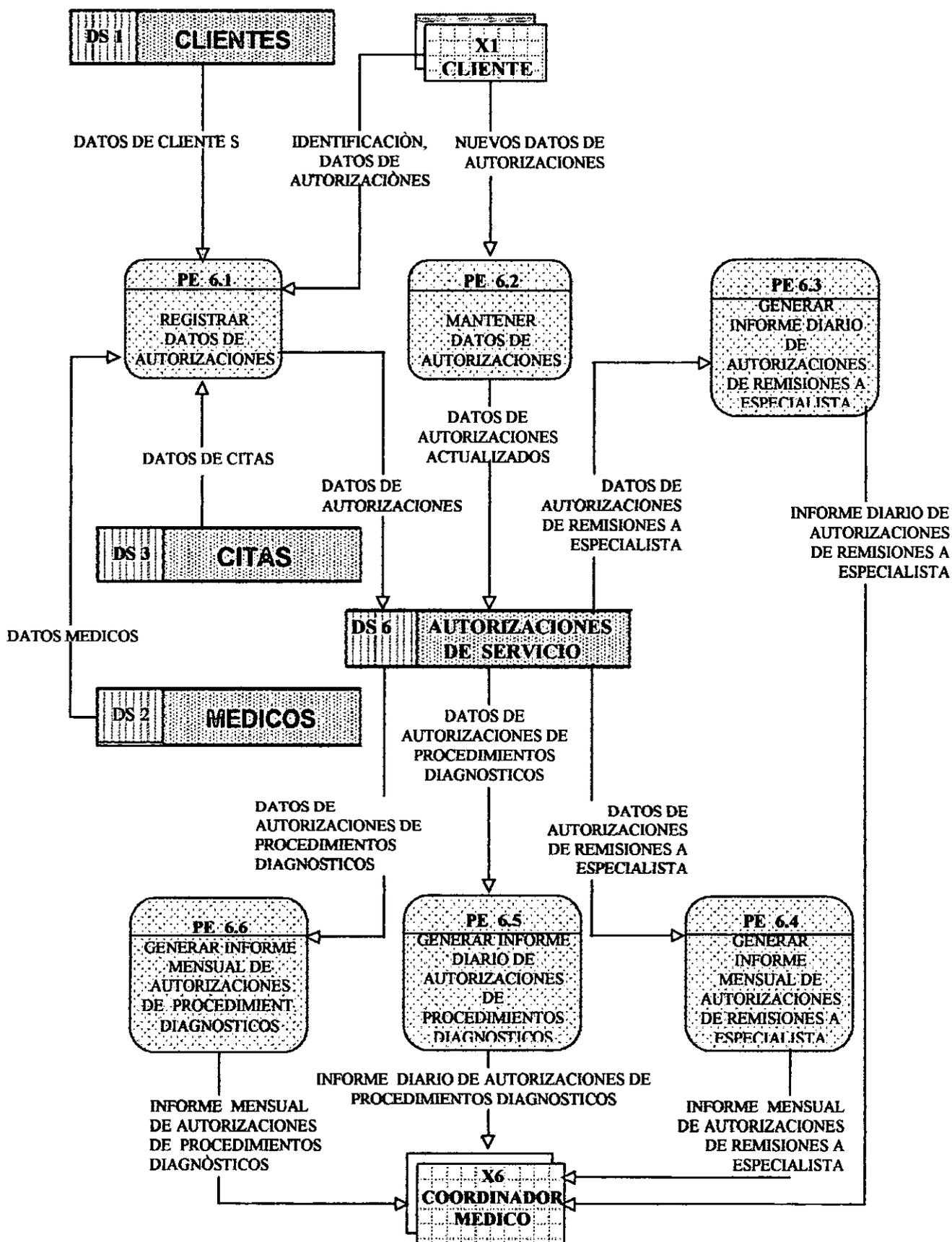
9.3.2.2.5.4 DIAGRAMA MEDIO PARA EL PROCESO DE PAGOS "PE 4"



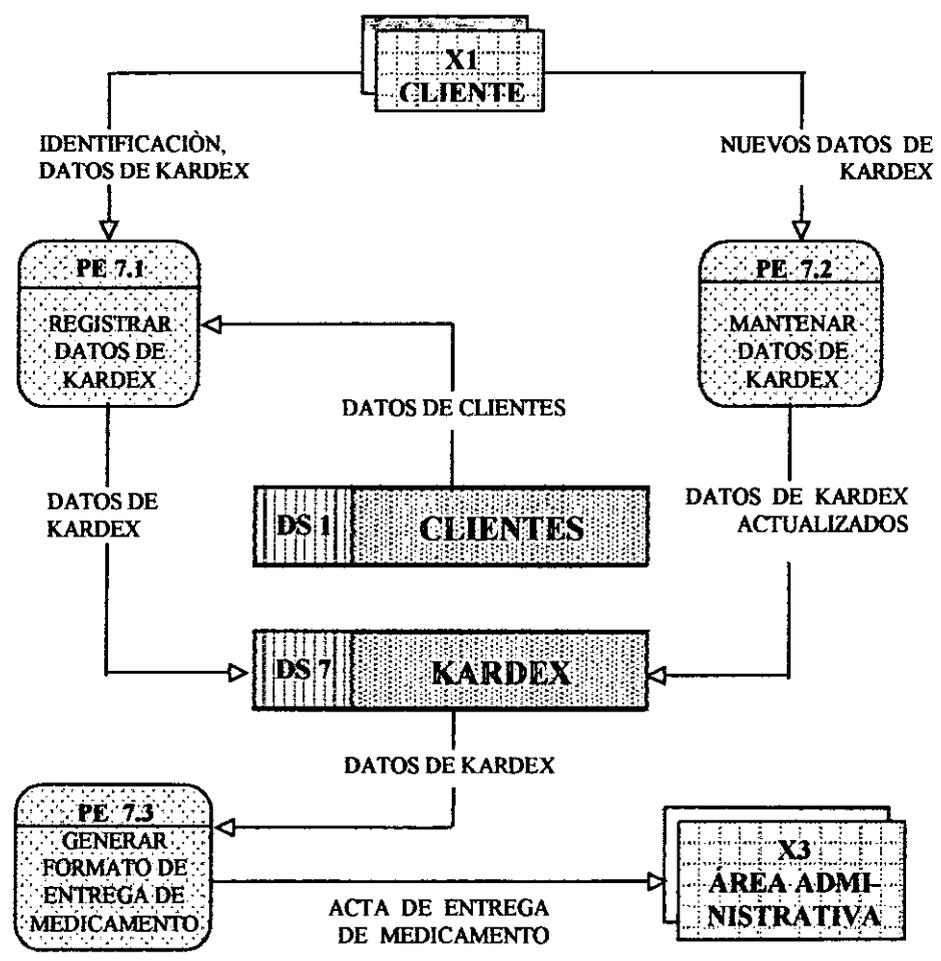
9.3.2.2.5.5 DIAGRAMA MEDIO PARA EL PROCESO DE RECLAMOS "PE 5".



9.3.2.2.5.6 DIAGRAMA MEDIO PARA EL PROCESO DE AUTORIZACIONES "PE 6"



9.3.2.2.5.7 DIAGRAMA MEDIO PARA EL PROCESO DE KARDEX " PE 7 "



10. ETAPA DE DISEÑO

10.1 FASE DE SELECCIÓN

ESPECIFICACIONES DE SOLUCIONES ALTERNATIVAS

10.1.1 MATRIZ DE SOLUCIONES CANDIDADTAS

CARACTERISTICAS	CANDIDATA 1	CANDIDATA 2
<p>PARTE DEL SISTEMA INFORMATICO</p> <p>En el área de servicio al cliente de SaludCoop no se encuentra ningún elemento informático donde se realicen los procesos, estos se llevan manualmente en algunos formatos prediseñados, utilizados como herramientas para recolectar y organizar la información</p>	<p>Los subsistemas de citas, verificación de datos de clientes, recibos de caja, proceso de autorización, reclamos e informes podrán ser informatizados</p>	<p>Mejorar el manejo de la información que se organiza en forma manual, actualizar los formatos impresos y crear los necesarios para la captura de información.</p>
<p style="text-align: center;">VENTAJAS</p> <p>Las persona encargadas del área de servicio al cliente poseen un vasto conocimiento del área y del manejo de dicha información, lo cual conlleva a una visión pormenorizada de cada uno de los procesos que allí se realizan. Los formatos impresos deben ser tenidos en cuenta por la nueva aplicación.</p>	<p style="text-align: center;">VENTAJAS</p> <p>Esta candidata permitirá informatizar los procesos del área de servicio al cliente que se hacen manualmente, agilizando el trabajo requerido y permitirá la creación de una base de datos relacional, que minimizara la redundancia en el trabajo de procesar , mantener y generar los datos del sistema, esto permitirá obtener en el menor tiempo posible respuestas a los usuarios del sistema y una mejor presentación de la información de una manera clara y ordenada para la toma de decisiones de la parte administrativa. Los informes de agenda de citas, registros diarios y mensuales de autorizaciones de remisiones a especialistas,</p>	<p style="text-align: center;">VENTAJAS</p> <p>Esta candidata tiene en cuenta que el área no posee herramientas informaticas y se puede seguir desarrollando las tareas de capturar, mantener y generar la información de forma manual. Al realizar los procesos manual-mente, los usuarios se familiarizan con el manejo del área</p>

	<p>Registros diarios y mensuales de procedimientos diagnósticos o terapéuticos serán arrojados por el sistema en los formatos preexistentes para aprovechar la papelería existente en la empresa.</p> <p>Al final del día el sistema arrojará una relación de los recibos de caja clasificados por médicos y por concepto, este informe es nuevo el sistema, ya que existe apenas una anotación en un libro diario.</p> <p>Será posible verificar las citas medicas u odontológica de cada paciente por pantalla, cuando se presente al cumplimiento de la misma, al igual que cada uno de los beneficiarios por cotizante, e imprimir estos datos.</p> <p>Control mediante claves para acceder al programa por parte de los usuarios autorizados y modificación de la información.</p>	
<p>HERRAMIENTAS / AP. DE SOFTWARE NECESARIAS</p> <p>La herramienta que debe considerarse para el desarrollo de la aplicación debe estar basada en un lenguaje de ultima generación con las siguientes características.</p> <p>*Lenguaje manejador de base de datos, donde se posibilite, la creación de tablas con sus respectivos atributos y se facilite la relación de dichas tablas para su posterior consulta.</p> <p>*lenguaje que permita la creación de archivos ejecutables (extensión exe) donde se facilite el manejo del nuevo programa sin la necesidad de contar con la instalación del mismo para el uso de la aplicación.</p> <p>*fácil manejo para los nuevos usuarios mediante interfaces amigable y comprensibles al igual que sus comandos.</p>	<p>HERRAMIENTAS / AP. DE SOFTWARE NECESARIAS</p> <p>Esta candidata ofrece la posibilidad a los subsistemas del área de servicio al cliente de elaborar las aplicaciones de un mismo lenguaje sobre una base de datos relacional, con la posibilidad de ser compartida por otros usuarios.</p>	<p>HERRAMIENTAS / AP. DE SOFTWARE NECESARIAS</p> <p>Para esta candidata se mandara a diseñar e imprimir los formatos necesarios para su posterior uso y aplicación.</p> <p>El tiempo de respuesta a las necesidades de información será mejorado con respecto al tiempo actual.</p>

VIABILIDAD DE SOLUCIONES ALTERNATIVAS

10.1.2 MATRIZ DE VIABILIDAD

CRITERIOS DE VIABILIDAD	CANDIDATA 1
<p>Se debe tener en cuenta en esta candidata que la función primaria a cumplirse es la informatización del área de servicio al cliente para obtener los siguientes beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> *minimizar el tiempo de tratamiento de la información sobre beneficiarios, cotizantes, usuarios del servicio medico. *mayor eficiencia y eficacia en el tiempo de respuesta a los clientes que solicitan el servicio en el área. *apoyo a las gestiones administrativas como informes oportunos y a la mano, de la información existente en el área. *controlar el acceso a la información con la debida compartimentación de la misma, dando a cada usuario la información necesaria para el cumplimiento de su trabajo . <p>Teniendo en cuenta los beneficios anteriores en el área de servicio al cliente se lograrían los objetivos trazados en el proyecto</p>	<p>Analizando los paquetes de software que ofrece el mercado en esta materia y en aras de satisfacer las necesidades del área de servicio al cliente de SaludCoop, esta aplicación se desarrollará en el sistema manejador de base de datos de Microsoft como es Visual fox pro, versión 6.0, por ser una herramienta que presenta facilidad en la organización de los datos, definición de reglas claras para la buena relación de las tablas, además la rápida creación de informes y consultas que permite su amplio manejo.</p> <p>Se percibe que la administrativa estará satisfecha con esta candidata al igual que los usuarios de la aplicación.</p>
<p>VIABILIDAD TÉCNICA</p> <p>Teniendo en cuenta que SaludCoop Magangué, está gestionando ante las directivas la implementación de varios computadores para sus diferentes oficinas con el sistema operativo Windows, el programa o paquete de software que se utilizara en el desarrollo del proyecto, será compatible con este sistema operativo.</p>	<p>VIABILIDAD TÉCNICA</p> <p>Teniendo en cuenta la adquisición informática que programa SaludCoop para sus oficinas y con la experiencia en el manejo de microcomputadores que poseen los usuarios del área de servicio al cliente según se desprende de las entrevistas realizadas en la etapa de análisis, se considera que los usuarios serán capacitados para el uso y buen manejo de la aplicación, muy rápidamente por presentar esta aplicación una interfaz amigable y de fácil acceso para su uso</p>
<p>VIABILIDAD ECONOMICA</p> <p>El costo de la licencia del software donde se desarrollara la aplicación del sistema propuesto, correrá por cuenta de SaludCoop I.P.S Magangué</p>	<p>VIABILIDAD ECONOMICAS</p> <p>Los costos del desarrollo del software serán asumidos en su totalidad por el grupo de trabajo investigador (Cipas), por tratarse de un requisito para el proyecto de grado y la obtención del título de Tecnólogo en sistemas informáticos.</p> <p>El área de servicio al cliente se vera ampliamente beneficiada con el desarrollo de este proyecto, sin mas inversión que el aporte de la información necesaria para la constitución de la aplicación.</p>
<p>VIABILIDAD CALENDARIO</p> <p>El tiempo para el diseño e implantación de la aplicación se encuentra detallado en el cronograma de proyecto (ver anexo 9)</p>	<p>VIABILIDAD CALENDARIO</p> <p>El tiempo estimado para el diseño y la implantación del software es de aproximadamente de cuatro (4) meses como consta en cronograma de proyecto.</p>

10.2 FASE DE ADQUISICIÓN

10.2.1 CRITERIO TÉCNICO DEL DISEÑO DE SISTEMAS

Para el desarrollo de la aplicación y la implantación del programa “*SISTESALUD V 1.0*” como de ha denominado el programa, ha sido desarrollado para satisfacer las necesidades prioritarias del área de servicio al cliente de la I.P.S SaludCoop Magangué.

La aplicación esta desarrollada en Visual FoxPro versión 6.0 por poseer características de fácil manejo, garantizando la comprensión del trabajo, con interfaces de usuario agradables y garantizando eficacia y rapidez en su desempeño.

Para la instalación del programa “*SISTESALUD V 1.0*” se requieren las siguientes características mínimas de hardware y software:

- computador con procesador Pentium o mas.
- Sistema Operativo Windows 98, 2000, ME, XP.
- 64 Mbytes de memoria RAM o mas.
- Monitor, preferible SVGA.
- Mouse
- Teclado

- Unidad de CD Rom
- 15 Mbytes espacio libre en disco duro
- Tarjeta para gráficos
- Impresora de inyección a color
- Impresora de matriz de punto

10.2.1.1 CARACTERÍSTICAS DE VISUAL FoxPro

FoxPro es un poderoso sistema de gestión de base de datos, que se ha hecho entre los usuarios por su moderna interfaz y sus eficientes métodos basados en la capacidad de dialogo entre ventanas, que permiten construir proyectos muy complejos y desarrollar Menús unilínea de despliegue vertical o mixtos, informes, etiquetas, etc.

Son muchos los motivos que contribuyen a la universalidad de FoxPro, entre las que se destacan las siguientes:

- FoxPro en su versión extendida de 32 Bits, utiliza con éxito sus denominados índices compactos que ahorran memoria y tiempo.
- Su software es valido también para ambientes de Windows
- Se destaca su gran eficiencia en el manejo de ventanas y en el dialogo que se establece entre las mismas
- Variables de cadena, ventanas e índices que solo están limitadas por la capacidad de memoria de la computadora

- Menús que posibilitan la configuración de complejos proyectos.
- Múltiples tablas de ayudas para crear programas con informes, etiquetas y herramientas de gran utilidad para el usuario
- Índices compactos con filtraje opcional y rapidez en la búsqueda de datos

10.2.2 REQUISITOS DE INTEGRACIÓN

En vista que el área de servicio al cliente contará con un computador monousuario con las características descritas anteriormente, se asegura que la aplicación "*SISTESALUD V1.0*" no necesita requerimientos especiales a la hora de instalar la aplicación, ya que el programa incluye la creación del ambiente de visual FoxPro en el ordenador donde se ha de instalar, se puede afirmar entonces que es compatible con el Sistema Operativo de Windows y sus demás aplicaciones sin impedir el buen funcionamiento del sistema.

10.3 FASE DE DISEÑO E INTEGRACIÓN DEL DISEÑO DE SISTEMA

10.3.1 DISEÑO DE BASE DE DATOS

El diseño de base datos es algo mas que una simple disposición de registros, por lo cual basados en los modelos de flujos de datos y de procesos del

sistema propuesto, se ha tenido en cuenta el modo en que accederán los datos al programa con el fin de mejorar el rendimiento.

La aplicación "*SISTESALUD V 1.0*" utilizará una plataforma de base de datos relacional, donde se organizará un conjunto de tablas a las que se les asignará un nombre exclusivo a cada una, estas tablas contienen los campos propios y heredados de cada una de ellas, en estas tablas se establecerá un atributo como dato identificador único de la tabla por medio del cual se accederá a la información, este atributo se utilizará como llave de relación de las demás tablas, formando el camino lógico por donde los datos se enlazarán.

Lo anterior se ha denominado la normalización de datos, que se refiere al modo de agrupar los atributos de los datos en forma de entidades estables, flexibles, adaptables y así eliminar la redundancia en dichos datos.

Posteriormente se hace el análisis de sucesos que es la técnica que estudia la entidades en un modelo de datos normalizados, para identificar los sucesos y condiciones de empresa que originan la creación el borrado o la modificación de datos.

INTERFAZ DE USUARIO

VENTANA PARA CONTRASEÑA

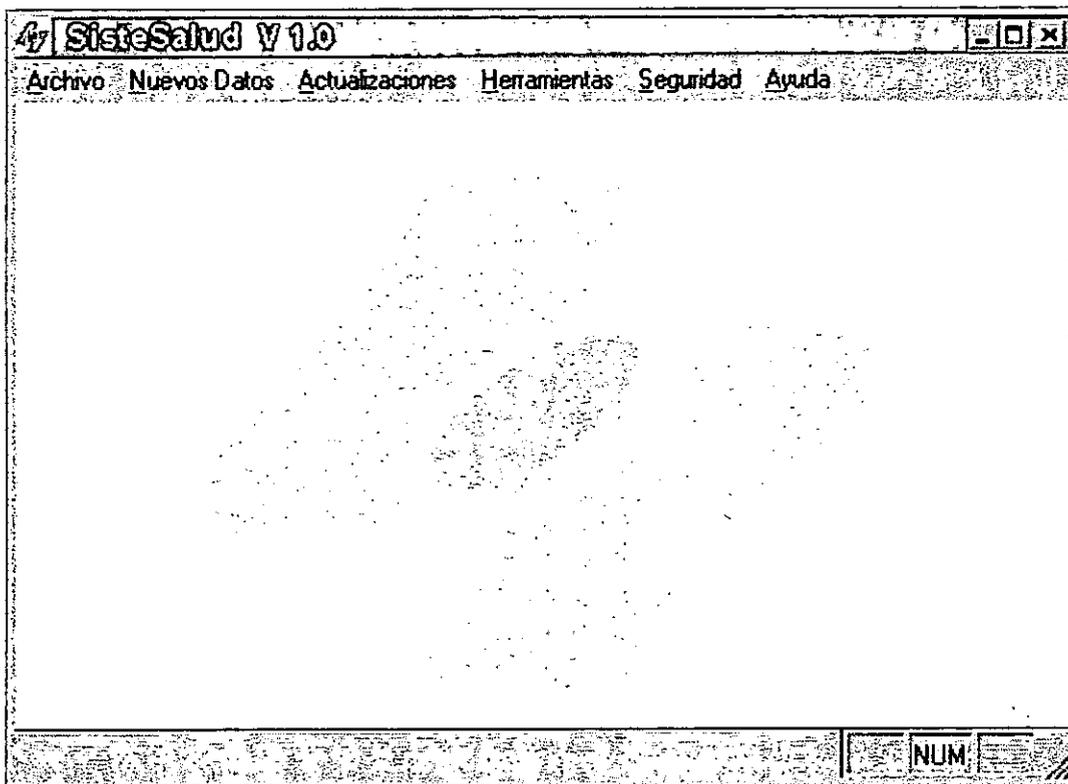
Ingreso al Programa

Usuario: LORENA CAAMAÑO

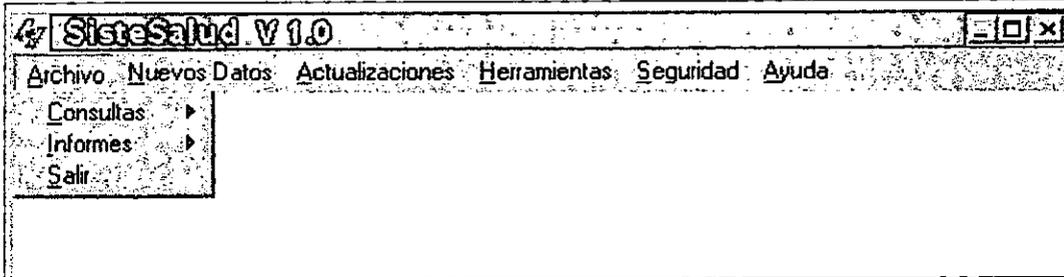
Contraseña: ***

[A] [Icon]

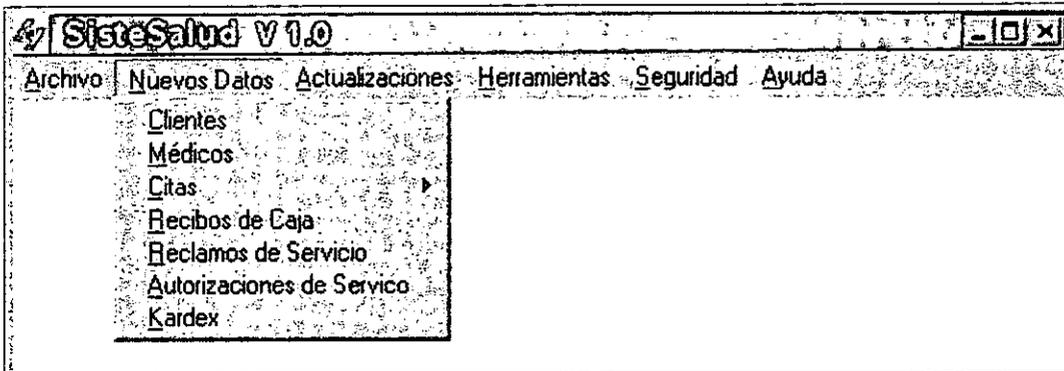
MENU PRINCIPAL DE LA APLICACIÓN *SISTESALUD V 1.0*



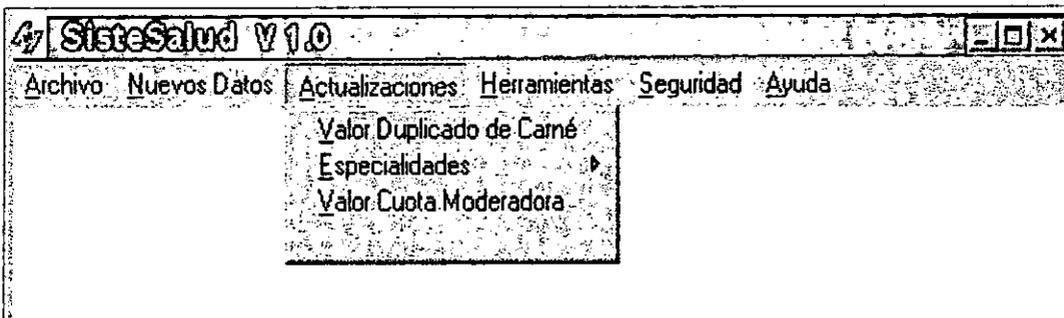
MENÚ ARCHIVO



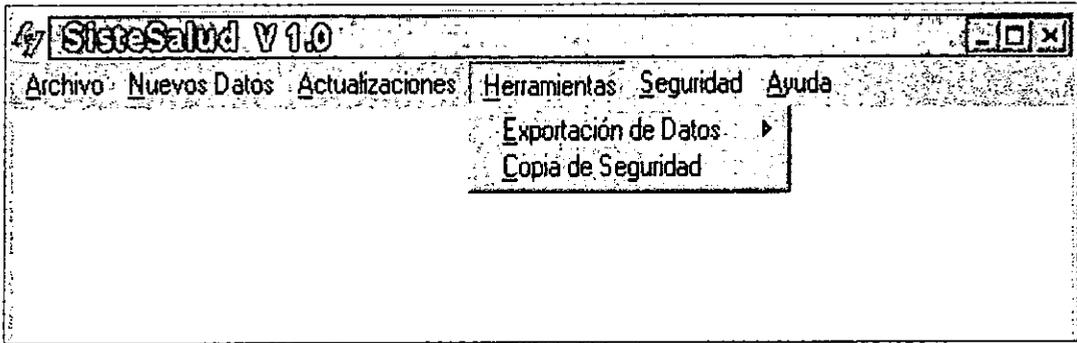
MENU NUEVOS DATOS



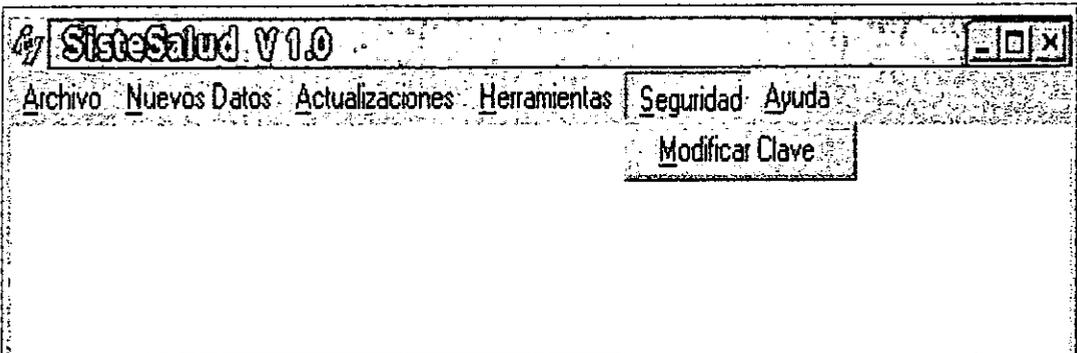
MENU ACTUALIZACIÓN



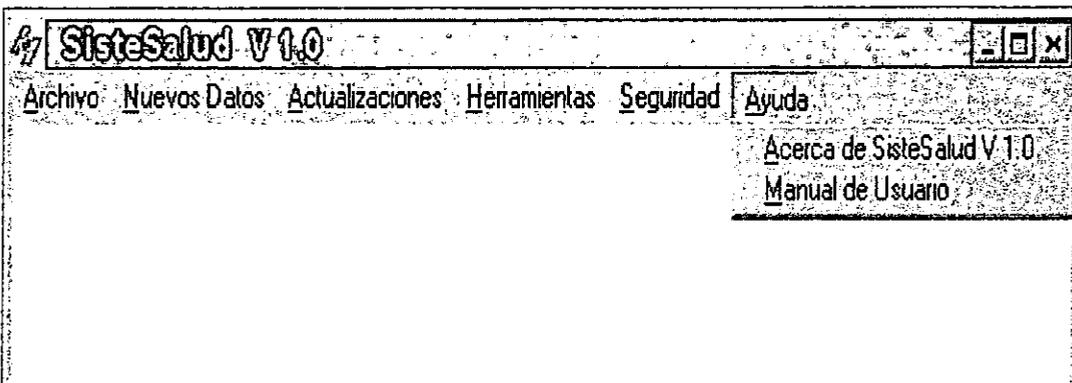
MENU HERRAMIENTAS



MENU SEGURIDAD



MENU AYUDA



86

INTRODUCCIÓN A LA APLICACIÓN

MANUAL DE USUARIO

ÍCONO DE ACCESO DIRECTO



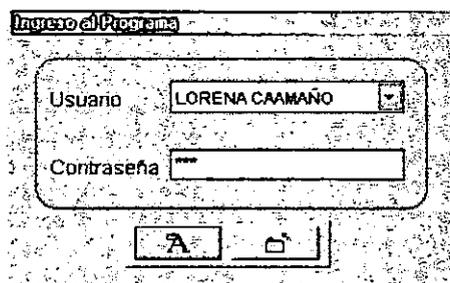
Sistesalud V 1.0

Se ha creado este icono de acceso directo que aparecerá en la Pantalla Escritorio para llamar el Programa Sistematización del Área de Servicio al Cliente SaludCoop IPS. “***Sistesalud V 1.0***”

El programa ***Sistesalud V 1.0*** es una poderosa herramienta, diseñada específicamente para manipular de manera organizada la información que se presenta en el área de servicio al cliente y ayudar en las tareas tales como: Capturar los datos de los Clientes, de los Médicos, de las Citas médicas y odontológicas, de las Autorizaciones de Servicio, de los Reclamos, de los Kardex de Clientes y podrá generar informes y hacer consultas de las distintas relaciones de los datos archivados.

Seguidamente se explicará paso a paso como acceder a las diferentes aplicaciones que conforman el programa ***Sistesalud V 1.0***

Para iniciar la exploración de ***Sistesalud V 1.0***, el usuario tendrá dos formas de acceder al programa, la primera es: En el escritorio del computador



En este formulario el usuario ingresará su nombre y la contraseña, que le ha sido asignada con anterioridad por el administrador o jefe de área, esta contraseña al ser digitada aparecerá en forma de asteriscos para conservar la seguridad del programa y evitar el acceso a personal no autorizado, luego se hará clic sobre el botón **Aceptar** comprobando que el nombre y la contraseña sean correctos, para así dar entrada al programa y mostrar la **Ventana Menú Principal de la Aplicación**.

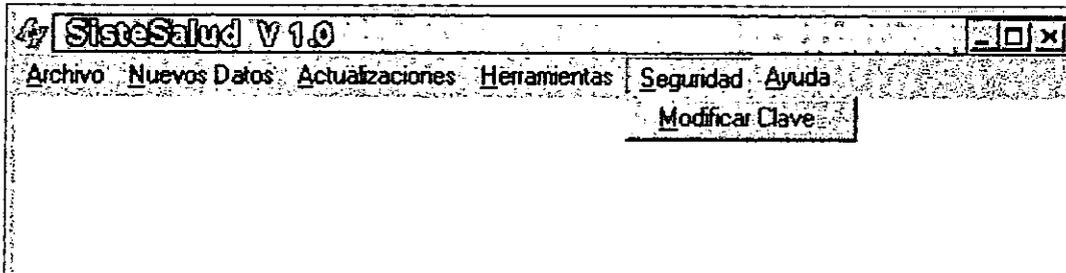
Este menú está conformado por un grupo de opciones, algunas de las cuales contienen submenús, que guiarán al usuario a diferentes partes de la aplicación.

El menú principal está conformado por seis opciones que son: **Archivo, Nuevos Datos, Actualizaciones, Herramientas, Seguridad y Ayuda**

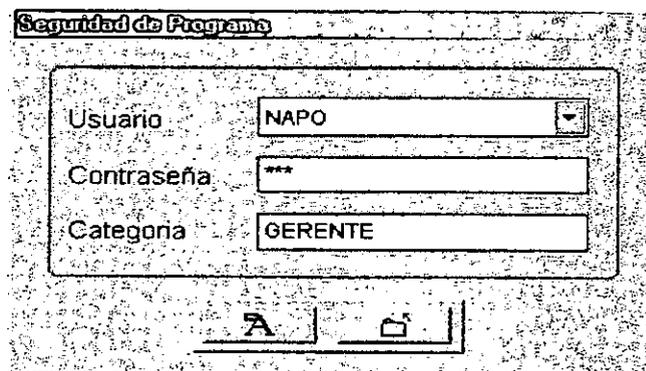
MENU SEGURIDAD

Para iniciar el funcionamiento de la aplicación **Sistesalud V 1.0**, el administrador o jefe de área, asignará a cada uno de los usuarios del sistema,

las respectivas contraseñas para acceder al programa. Para lo anterior debe dar clic en el menú **Seguridad** y se despliega la opción **Modificar Clave**

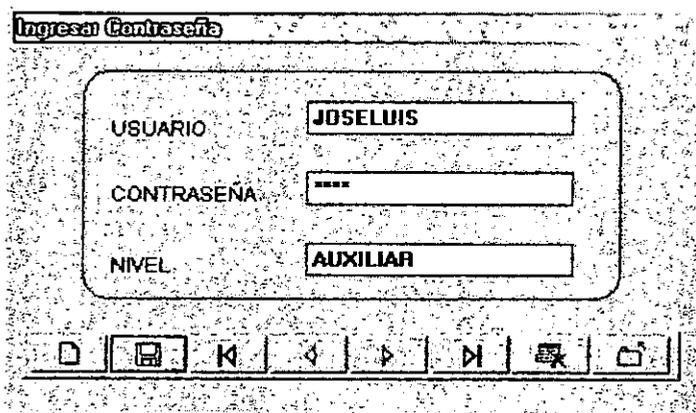


Esta opción abre el formulario donde el Administrador o Jefe de Área digitan su nombre y contraseña, cabe resaltar que solo estos dos funcionarios tienen la potestad de asignar o modificar las claves de los usuarios, por tanto cualquier persona que desee crear o modificar las claves, no podrá hacerlo, ya que el formulario deshabilitará la opción de contraseña, negando el acceso al mismo.

A screenshot of the 'Seguridad de Programa' dialog box. It features three input fields: 'Usuario' with a dropdown menu showing 'NAPO', 'Contraseña' with a masked input '***', and 'Categoría' with a dropdown menu showing 'GERENTE'. At the bottom, there are two buttons: 'Aceptar' and 'Cancelar'.

Al aceptar la contraseña del Administrador o Jefe de Área, se mostrará la ventana **Ingresar Contraseña**, donde se digitará el nombre del nuevo

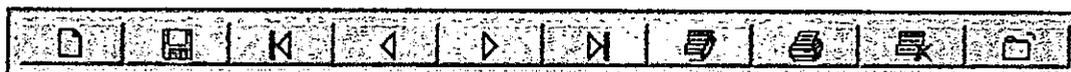
usuario, contraseña asignada y el cargo con que se desempeña en la empresa, o puede modificar los que ya existen.



The image shows a screenshot of a software interface with a window titled "Ingresar Contraseña". Inside the window, there are three input fields. The first field is labeled "USUARIO" and contains the text "JOSELUIS". The second field is labeled "CONTRASEÑA" and contains four asterisks "****". The third field is labeled "NIVEL" and contains the text "AUXILIAR". Below the input fields, there is a horizontal toolbar containing several icons: a document icon, a floppy disk icon, a left arrow icon, a double left arrow icon, a right arrow icon, a double right arrow icon, a magnifying glass icon, and a trash can icon.

Se observa que en este formulario aparecen algunos de los diferentes botones de navegación y manipulación de registros, existentes en la base de datos.

A continuación se describirán cada uno de los respectivos botones que se utilizarán en los formularios de la aplicación *Sistesalud V 1.0*, algunos de estos botones se activan y desactivan cuando se esta creando o modificando un registro según sea el caso



BOTONES DE MANIPULACIÓN

Estos botones sirven para Agregar y Guardar información, Modificar o Eliminar registros existentes en la base de datos como también Cerrar el formulario

- | | |
|---|--|
|  Botón Nuevo Registro |  Botón Guardar Registro |
|  Botón Imprimir |  Botón Eliminar Registro |
|  Botón Modificar Registro |  Botón Salir |
|  Botón Buscar |  Botón Ir atrás |

BOTONES DE NAVEGACIÓN

Estos botones sirven para desplazarse por los diferentes registro existentes en la base de datos y ubicar fácilmente la información requerida

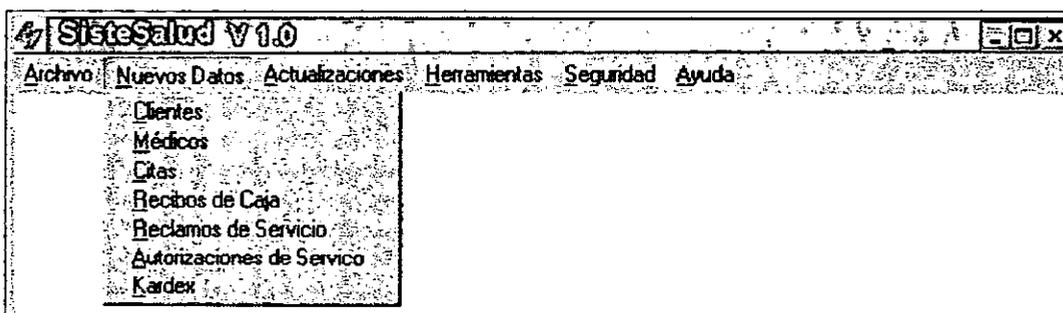
- | | |
|---|--|
|  Botón Primer Registro |  Botón Último Registro |
|  Botón Retroceder |  Botón Avanzar |

OTROS BOTONES

Existen otros botones que sirven para llamar directamente informes y consultas u otros formularios, estos botones tendrán el nombre inscrito para la función determinada.

MENU NUEVOS DATOS

Para ingresar los datos al sistema, haciendo clic en el menú **Nuevos Datos**, se desplegará un submenú con las distintas opciones que llamarán los siguientes formularios: **Cientes**, **Médicos**, **Citas**, **Recibos de caja**, **Reclamos**, **Autorizaciones y Kardex**



Las opciones del menú nuevos datos, permitirán registrar la información de los nuevos clientes, los médicos que laboran en la empresa, las citas que se les asignan a los pacientes, los recibos de caja respectivos, las autorizaciones a que tengan derecho las personas, los reclamos presentados por los clientes y los kardex donde se llevará el control de los clientes que se les entrega medicamentos no POS.

Haciendo clic en la opción **clientes** aparecerá el siguiente formulario

Captura de datos de Clientes

Codigo	1492698	Apellidos y Nombres	
	ZABALA CENTENO KELLYS		
Sexo	FEMENINO	Fecha Inscripción	
Fecha Actual	4 / 5 / 2003	mm / dd / aa	
Dirección	MAGANGÜE	07/19/2001	
Telefonos	6897565	Edad	
Fecha Nacimiento	31 / 12 / 1984	Años Meses	
Fecha Reingreso	//	18 / 5	
Numero Afiliación	1573853	Tipo Usuario	
Periodo Pagado	2003 / 4	BENEFICIARIO	
Razon Social Emp	ARROCERA CAUCA LTDA.	Fecha Retiro	
Tipo Servicio	PL	mm / dd / aa	
Días Plenos	30	//	
Días Compensados	30	Tipo Contrato	
		CD	
		Nivel Salarial	
		1	
		Captados Urgencias	
		0	

En este formulario el usuario del sistema encontrará espacios en blancos, los cuales serán llenos con la información del cliente que es solicitada en cada uno de ellos, algunos de estos campos contienen botones desplegables, con distintos datos que el usuario escogerá de acuerdo al requerimiento. En la parte inferior del formulario se observan los botones de navegación y manipulación de la información que fueron descritos con anterioridad.

Pulsando en la opción **médicos** obtendremos la siguiente ventana:

Datos Médicos

Cedula	33069781	Telefono	5456456456
Nombre Especialista	JOHANA	Registro Medico	1749
Apellidos	CASADIEGO	Especialidad	ODONTÓLOGO
Direccion	BR CENTRO	Horario Trabajo	MAÑANA
Horas Laboradas por día	6		

Botones de navegación y manipulación de datos:

Los espacios en blanco serán rellenos con los datos de los médicos que laboran en la institución, nuevamente en la parte inferior encontrarán los botones de navegación y manipulación de datos, cabe anotar que dichos botones aparecerán en la mayoría de los formularios por lo tanto se harán resaltar los que tengan alguna función especial.

Al escoger en este menú la opción **Citas**, se activará el siguiente formulario:

Asignación de Citas			
Código de Cita		Fecha Hora de Solicitud	
1		17 5 2003 6:24:52	
Datos del Cliente			
Código	Nombres	Teléfono	
22537975	VIVAS MEDINA MARIA FERNANDA		
Nivel Salarial	Periodo Pago	Tipo de Usuario	
2	2000 5	BENEFICIARIO	
Datos Médicos			
Código	Nombres	Apellidos	Especialidad
8	MARIA	POSADA	MEDICO
Fecha de Atención			
Día	Mes	Año	Mañana Tarde
20	05	2003	7:00 a.m
Solicitud		Cita Atendida	
<input type="radio"/> Personal	<input type="radio"/> Primera Vez	F 31	
<input checked="" type="radio"/> Telefónica	<input checked="" type="radio"/> Control		
Observaciones			

En la casilla **código** del cliente se digitará el documento de identificación de la persona y automáticamente aparecerán en el formulario el resto de la información del cliente, donde el usuario del sistema visualizará en el campo **periodo pago** si el cliente está o no al día en sus pagos. Si tiene derecho al servicio, el usuario del sistema hará clic en el botón de desplazamiento **código** del especialista donde se mostrará una lista con todos los médicos existentes en la institución y le será asignado uno de ellos a la cita, se activará la casilla

del horario en que dicho médico labora y será asignada una hora específica para esta cita.

El sistema esta en capacidad de avisar mediante un mensaje si el médico seleccionado ya tiene una cita asignada para esa hora. En caso de esta eventualidad el usuario del sistema hará clic el botón buscar y le mostrará la agenda de citas de este médico, donde podrá verificar los turnos asignados y escoger una hora libre.

Al hacer clic en la opción **recibos de caja** del menú nuevos datos aparecerá el siguiente formulario

Recibos de Caja			
N° Recibo:	Fecha dd/mm/aa		
17	05/04/2003		
Datos de Cliente			
Código:	Nombre:	Nivel salarial:	
1492698	ZABALA CENTENO KELLYS	1	
Tipo Recibo:			
CUOTA MODERADORA			
Datos Médicos			
Código:	Nombre:	Apellido:	Especialidad:
3	ALFREDO	ROMERO MASSA	MEDICO
Valor del Recibo:			
2000			
DOS MIL PESOS			
[Navigation icons: back, forward, search, etc.]			

En este formulario en la casilla **código** del cliente se digitará el documento de identificación del cliente y automáticamente aparecerán al lado el nombre y apellidos del cliente y el nivel salarial del mismo, este último necesario para

determinar en muchos casos el valor del recibo de caja. En la casilla **tipo de recibo** podrá escoger el tipo de recibo que va a realizar.

Haciendo clic en la opción **Autorizaciones de Servicio** se abrirá el siguiente formulario

Autorizaciones de Servicio					
N° Autorización:		Datos del Cliente			
23		Código	Nombres		
Fecha		2000	LOPEZ MENDEZ JOSE		
4 5 2003					
Tipo Autorización		Especialidad			
PROC. DIAGNOSTICO O TERAPEUTICO					
		22 FONOAUDIOLOGIA			
Con Cargo A		Regional			
SALUDCOOP		BARRANQUILLA			
Medico que Autoriza					
Código	Nombres	Apellidos	Especialidad	registro medico	
6	OSCAR	VILORIA LOPEZ	MEDICO	3761	
Institucion a la que se Remite					
Nombre		Dirección		Teléfono	
CLINICA XXXXXXXX		cra. 15 # 25-36		38264750	

En este formulario se capturan los datos de las autorizaciones de servicio que los médicos autorizan a los pacientes. En la casilla desplegable **tipo autorización** de este formulario, el usuario escogerá uno de los dos tipos de autorizaciones que actualmente existen en la institución como son: autorizaciones de remisiones a especialista o autorizaciones de procedimientos diagnósticos o terapéuticos.

Dependiendo del tipo de autorización que se escoja, se activará una casilla despegable con todas las especialidades por las que se emite dicha autorización, y la persona seleccionará la requerida.

Si se pulsa la opción **reclamos** de este menú se abrirá el siguiente formulario

Reclamos de Servicio	
Número	Fecha
5	05/04/2003
Datos de Cliente	
Código	Nombres
3910690	ZABALA SOLORZANO RODOLFO
Motivo	
DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	

En este formulario se llevan los registro de los reclamos hechos por los clientes.

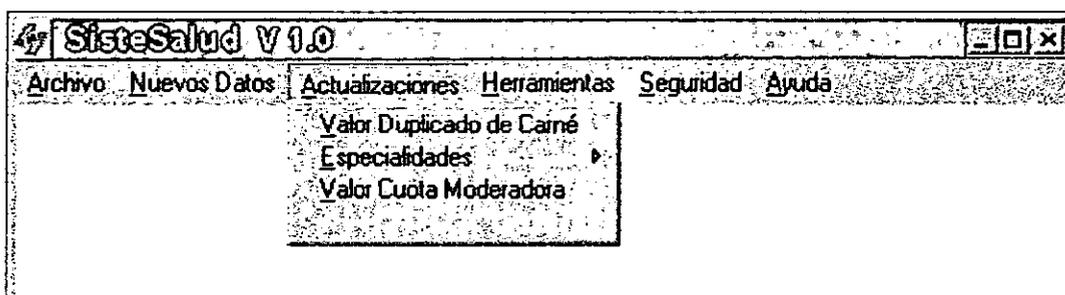
Al hacer clic en la opción **Kardex** se abrirá el siguiente formulario

Kardex de Clientes		
Nº. Kardex	Fecha Entrega	
5	05/04/2003	
Datos de Cliente		
Código	Nombres	Nº. Afiliación
1492698	ZABALA CENTENO KELLY S	1573853
Medicamento		
Nombre	Presentación	
ASPIRINA	PASTILLAS	
Cantidad Medicamentos	Tiempo Tratamiento	Fecha Formula
20	2 MESES	05/04/2003

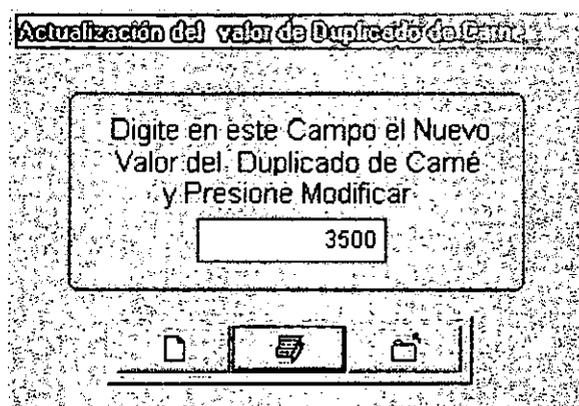
En este formulario se capturan los datos de los kardex generados por la entrega de un medicamento no cubiertos por el plan obligatorio de salud.

MENÚ ACTUALIZACIÓN

Algunos datos con los que trabaja en el área deben ser actualizados constantemente, en este menú encontrará varias opciones que llaman los formularios en los cuales se puede actualizar la información, ellos son: **Valor Duplicado de Carné , Especialidades y Valor cuota moderadora**

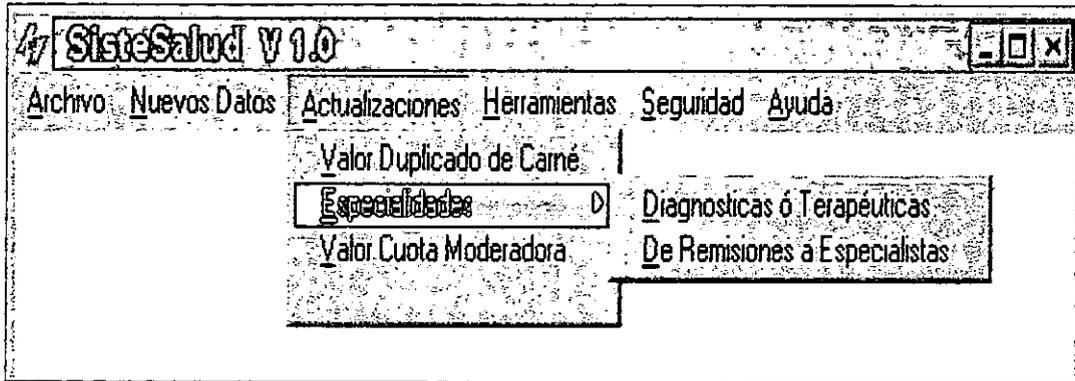


Si se escoge **Valor Duplicado de Carné** se mostrará el siguiente formulario:

A screenshot of a form titled "Actualización del valor de Duplicado de Carné". The form contains a text box with the value "3500" and a button labeled "Presione Modificar". The text above the text box reads: "Digite en este Campo el Nuevo Valor del Duplicado de Carné y Presione Modificar".

En este formulario se digitará el nuevo valor que tendrá el duplicado de carné.

Si la opción seleccionada es **Especialidades** se derivaran de este submenú dos opciones las cuales son **Diagnosticas o Terapéuticas** y **De Remisiones a Especialistas**, como se muestra seguidamente



Al seleccionar **Diagnosticas o Terapéuticas**, aparecerá el formulario siguiente:

A screenshot of a form titled 'Especialidades de procedimientos'. The form contains a table with two columns: 'Codigo' and 'Nombre'. The first row of data shows the code '6' and the name 'IMAGINOLOGIA DE VIAS DIGESTIVA'. Below the table is a toolbar with several navigation icons: a square, a document, a left arrow, a double left arrow, a double right arrow, a right arrow, a refresh, and a save icon.

En este formulario se capturan las especialidades para procedimientos diagnósticos o terapéuticos.

La opción **De Remisiones a Especialistas** nos muestra el formulario siguiente:

The screenshot shows a window titled "Especialidades de Remisiones". It contains a table with two columns: "CODIGO" and "NOMBRE". The first row has the value "13" in the "CODIGO" field and "FISIATRIA Y REHABILITACION" in the "NOMBRE" field. Below the table is a toolbar with icons for file operations and navigation.

CODIGO	NOMBRE
13	FISIATRIA Y REHABILITACION

En este formulario se capturan las distintas especialidades de remisiones a especialistas.

Si la opción elegida es **Valor Cota Moderadora** se visualizara esta ventana

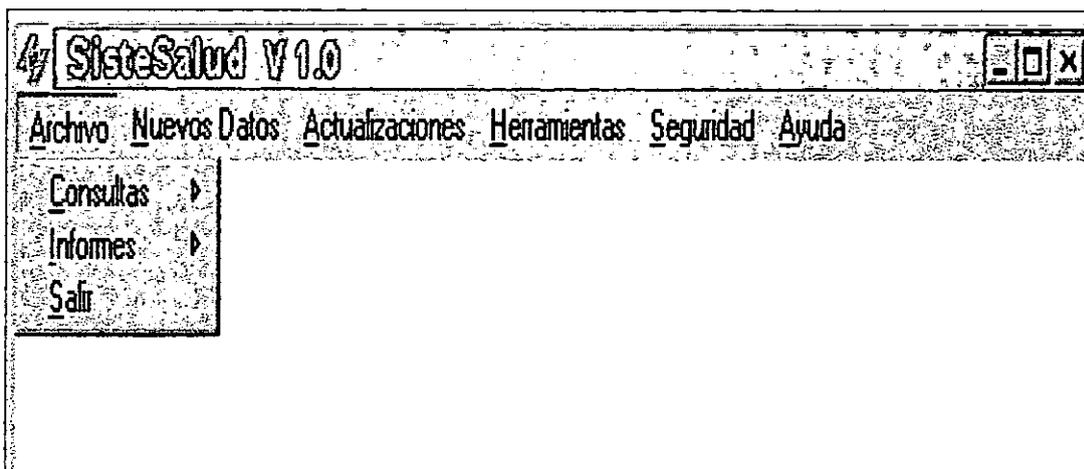
The screenshot shows a window titled "Valor de Cuotamoderadora por Nivel Salarial". It contains a table with two columns: "Nivel Salarial" and "Valor a pagar por Cuotamoderadora". The first row has the value "2" in the "Nivel Salarial" field and "3500" in the "Valor a pagar por Cuotamoderadora" field. Below the table is a toolbar with icons for file operations and navigation.

Nivel Salarial	Valor a pagar por Cuotamoderadora
2	3500

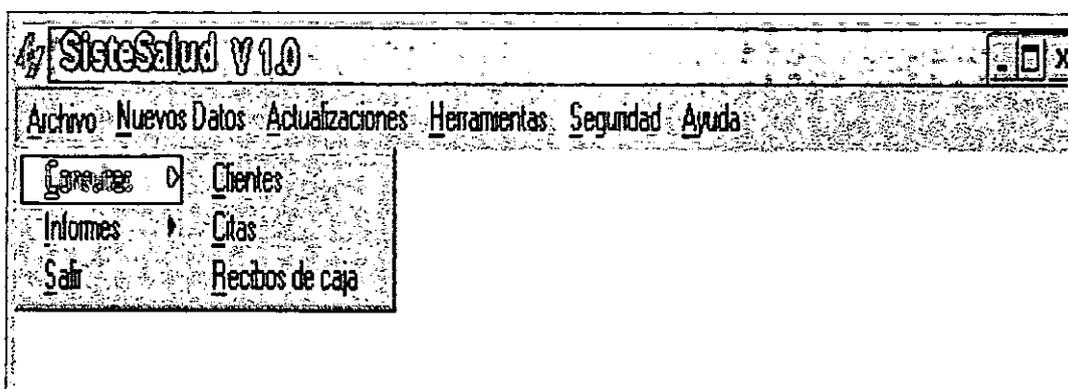
En este formulario se actualiza el valor que debe pagar el cliente por el servicio de cuota moderadora, dependiendo del nivel salarial en que se encuentre.

MENU ARCHIVO

Al hacer clic en esta opción se despliegan tres opciones la cuales son **Consultas, Informes y Salir**



Escogiendo la opción **Consultas**, se mostrara un submenú con las opciones **Clientes, Citas y Recibos de caja**, como se muestra en la siguiente figura



Si se elige en este submenú la opción **Clientes**, aparecerá el siguiente formulario

Consulta General de Clientes			
Código	1492698	Apellidos y Nombres	
		ZADALIA CENTENO KELLYS	
Sexo	FEMENINO	Fecha Inscripción	
Fecha actual	4 5 2003	07/19/2001	
Dirección	MAGANGUE	Años	MeSES
Teléfono	6597565	Edad	18 5
Fecha nacimiento	31 12 1964	Tipo Usuario	BENEFICIARIO
Fecha Reingreso	//	Fecha Retiro	//
Numero Afiliación	1573853	Tipo Contrato	CE
Periodo Pagado	2003 4	Nivel Salarial	1
Razon Social Emp	ARROCERA CAUCA LTDA.	Capitados Urgencia	0
Tipo Servicio	PL	Dias Compensados	30
Dias Plenos	30		



En esta ventana se consultan los datos del cliente, con solo digitar el documento de identificación de la persona en la casilla correspondiente al **código** del cliente, automáticamente aparecerán los restantes datos.

También aparece en este formulario un botón con el nombre **Beneficiarios** el cual arroja un informe por pantalla de todos los beneficiarios de un cotizante, con la posibilidad de imprimirse.

Si se elige la opción Citas entonces se mostrará el siguiente formulario

Consulta General de Citas

Codigo Cita 16		Fecha Solicitud Día mes Año Hora 4 5 2003 14:11:55				
Datos Cliente						
Codigo	Apellidos y Nombres			Telefono		
3910690	ZABALA SOLORZANO RODOLFO			8675945		
Nivel Salarial	Periodo Pago		Tipo Usuario			
1	2003 4		COTIZANTE			
Datos Especialistas						
Codigo	Nombres	Apellidos		Especialidad		
4	ALEJANDRA	RUZ ROJAS		MEDICO		
Fecha de Atencion			Solicitud			
Dia	Mes	Año	Mañana	Tarde	Cita Atendida	
6	5	2003		3:00 pm	<input checked="" type="radio"/> Telefonica <input checked="" type="radio"/> Personal <input type="radio"/> Primera Vez <input checked="" type="radio"/> Control	
Observaciones						
Nuevo <input type="button" value="Recibo Caja"/> <input type="button" value="Todas las Citas"/> <input type="button" value="Modificar Cita"/> <input type="button" value="Salir"/>						

Al digitar el documento de identidad de la persona en este formulario, en la casilla Código del cliente, aparecerá en pantalla los datos de la última cita hecha por esta persona. En este formulario encontramos un botón con el nombre todas las citas, el cual muestra una consulta de todas las citas asignadas al cliente que se encuentre en pantalla.

Cuando se desea realizar una modificación a los datos de la cita en pantalla o a una de las ya guardadas el usuario del sistema debe pulsar en el formulario anterior el botón Modificar Citas, se activarán en este mismo formulario un nuevo grupo de botones, con los cuales podrá manipular los datos de las citas existentes, como puede observarse en la siguiente figura:

Mantener Datos de Citas

Codigo Cita 21		Fecha Solicitud Día mes Año Hora 13 5 2003 16:56:45			
Datos Cliente					
Código	Apellidos y Nombres			Telefono	
3310690	ZABALA SOLORZANO RODOLFO				
Nivel Salarial	Periodo Pago		Tipo Usuario		
1	2003 5		COTIZANTE		
Datos Especialistas					
Código	Nombres		Apellidos		Especialidad
4	ALEJANDRA		RUZ ROJAS		MEDICO
Fecha de Atencion			Solicitud		
Día	Mes	Año	Mañana	Tarde	Cita Atendida
15	05	2003		1:10 pm	<input checked="" type="radio"/> Telefonica <input type="radio"/> Primera Vez <input checked="" type="radio"/> Personal <input checked="" type="radio"/> Control <input type="checkbox"/> SI
Observaciones					

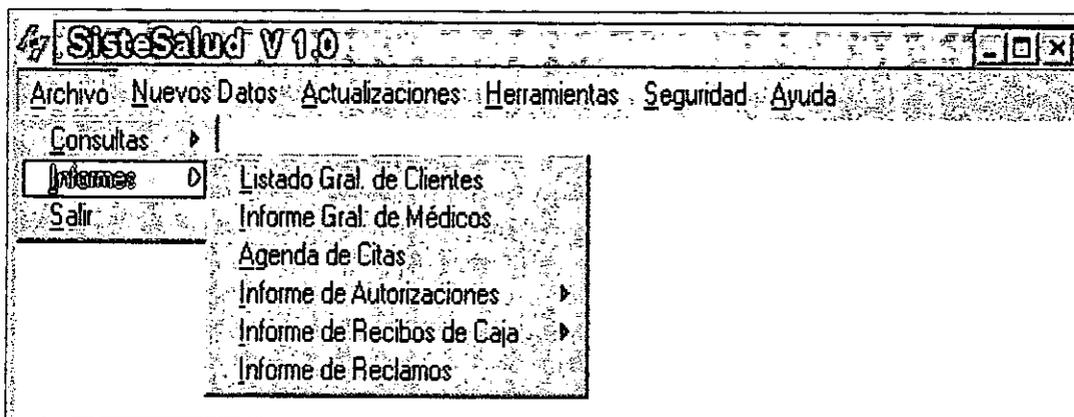
si se desea consultar si un cliente ha pagado un recibo de caja o no, en este mismo menú encontrará la opción **Recibos de Caja**, la cual activa el siguiente formulario:

Consulta General de Recibos de Caja

N° Recibo 1		Fecha dd/mm/aa 05/14/2003	
Datos de Cliente			
Código	Nombre		Nivel salarial
17341342	ACOSTA ACOSTA JAVIER		1
Tipo Recibo CUOTA MODERADORA			
Datos Médicos			
Código	Nombre	Apellido	Especialidad
7	EDAMN	HERRERA RUIZ	ODONTÓLOGO
Valor del Recibo		Valor del Recibo	
0		1200	
UN MIL DOSCIENTOS PESOS			
<input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Todos los Recibos"/> <input type="button" value="Cerrar"/>			

En este formulario con solo digitar el documento de identidad del cliente en la casilla **código del cliente**, aparecerán automáticamente los restantes datos del último recibo de caja realizado a este cliente.

Al seleccionar en el menú principal el índice **Informes** se mostrará un submenú con las opciones: **Listado de clientes**, **Informe General de Médicos**, **Agenda de Citas**, **Informe de Autorizaciones**, **informe de Recibos de Caja** e **Informe de Reclamos**. Como se muestra seguidamente.



Si se escoge en este submenú la opción **Listado de Clientes** se mostrará un informe general de todos los cliente con su respectiva información existentes en la base de datos.

Dando clic en **Informe Gral. de Médicos** aparecerá el listado con los datos generales de los médicos inscritos en la base de datos.

Si la opción seleccionada es **Agenda de Citas** aparecerá el siguiente formulario.

Agenda de Citas

Fecha de Atencion
Dia: 1 Mes: 05 Año: 2003

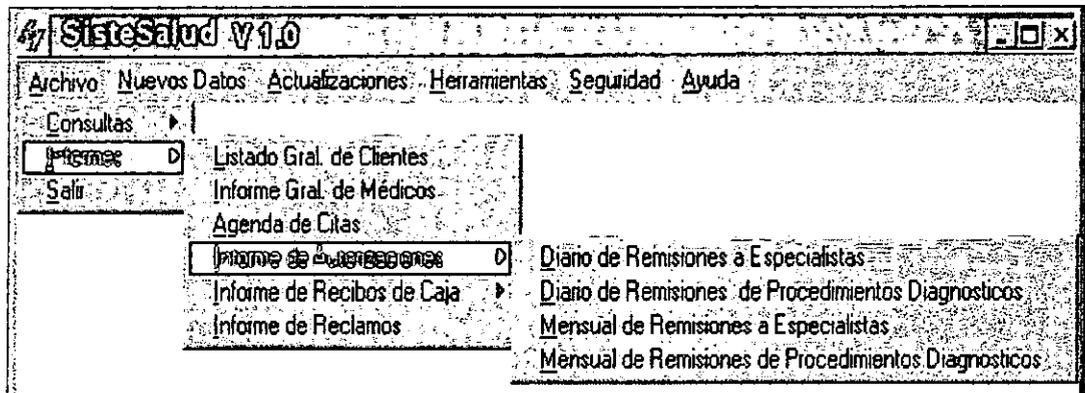
Datos Médicos
1
JAVIER VASQUEZ HERNANDEZ

Imprimir en hoja en blanco Imprimir hoja con formato

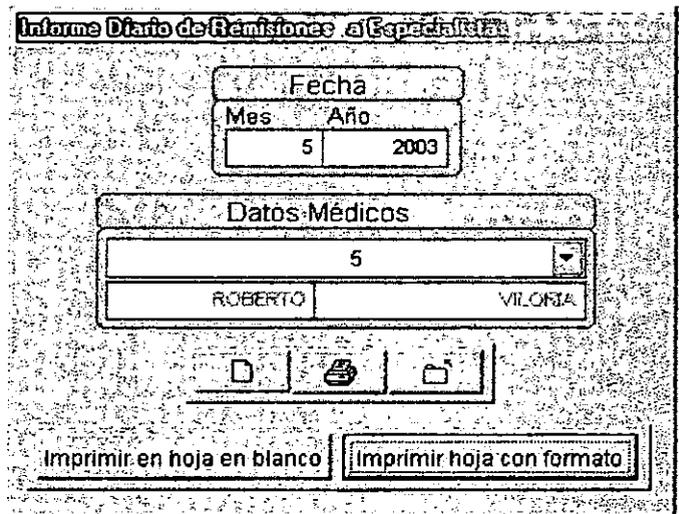
En este formulario se debe digitar la fecha en la que se desea conocer la agenda de citas, se escoge el médico del que se desea conocer la agenda, luego oprime el botón **Imprimir** y automáticamente se harán visible en el mismo formulario dos botones con las opciones **Imprimir en hoja en blanco** o **imprimir hoja con formato**.

Con la opción **imprimir en hoja en blanco** se podrá imprimir la agenda de citas con un formato prediseñado por este mismo programa, y con la opción **Imprimir hoja con formato**, se imprimirá la agenda de citas en el formato establecido por la entidad para tal fin.

Haciendo clic en la opción **Informe de Autorizaciones** se desplegará un submenú donde aparecerán las siguientes opciones a escoger: **Diario de Remisiones a Especialistas**, **Diario de Remisiones de Procedimientos Diagnósticos**, **Mensual de Remisiones a Especialistas**, **Mensual de Remisiones de Procedimientos Diagnósticos**.



Oprimiendo la opción **Diario de Remisiones a Especialistas** se visualizará la siguiente pantalla:



En este formulario se digitará la fecha del informe y se seleccionará el medico del cual se desea conocer el informe, se pulsa el botón imprimir y al igual que en la agenda de citas, se harán visible dos botos con la mismas funciones ya descritas anteriormente en el formulario agenda de citas.

Si se desea obtener el informe diario de remisiones de procedimientos diagnósticos o terapéuticos, se debe seleccionar la opción **Diario de Remisiones de Procedimiento Diagnósticos** y se activará la siguiente ventana:

Fecha	
Mes	Año
5	2003

Datos Médicos	
8	
MARIA	POSADA

Imprimir en hoja en blanco Imprimir hoja con formato

Este formulario funciona de la misma manera que el de el informe diario de remisiones a especialistas, descrito anteriormente.

Si lo requerido es el informe mensual de Remisiones a Especialistas se deberá hacer clic en la opción **Mensual de Remisiones a Especialistas** que llama el siguiente formulario:

The screenshot shows a software window titled "Informe Mensual de Remisiones a Especialistas". It features a "Fecha de informe" section with "Mes" and "Año" fields, both containing the value "5". Below this are three icons: a document, a printer, and a folder. At the bottom, there are two buttons: "Imprimir en hoja en blanco" and "Imprimir hoja con formato".

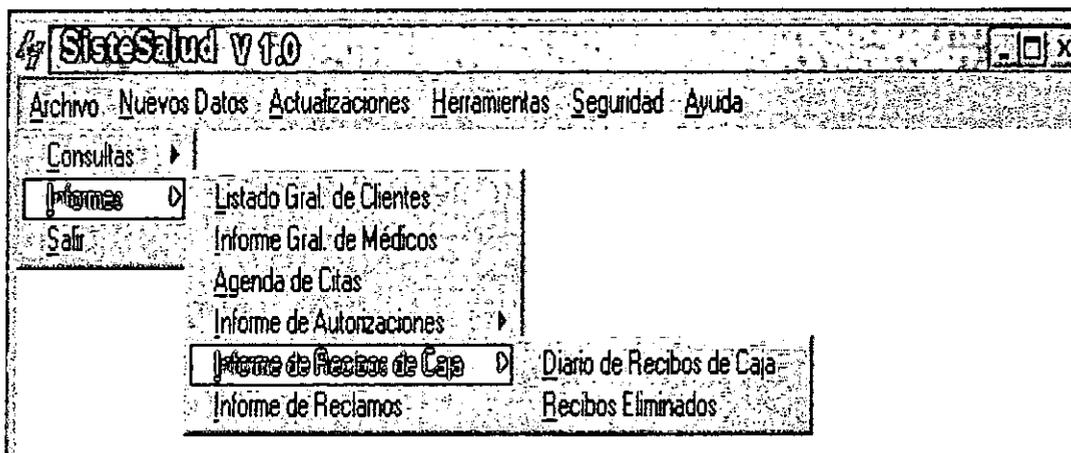
En esta pantalla se digita el mes y el año en que se requiere este informe, se hace clic en el botón imprimir, se siguen los pasos descritos en los formularios anteriores para este botón y se obtendrá el informe de las remisiones a especialistas hechas por todos los médicos durante esa fecha.

Al hacer clic en informe **Mensual de Remisiones de Procedimientos Diagnósticos** se abre la ventana siguiente:

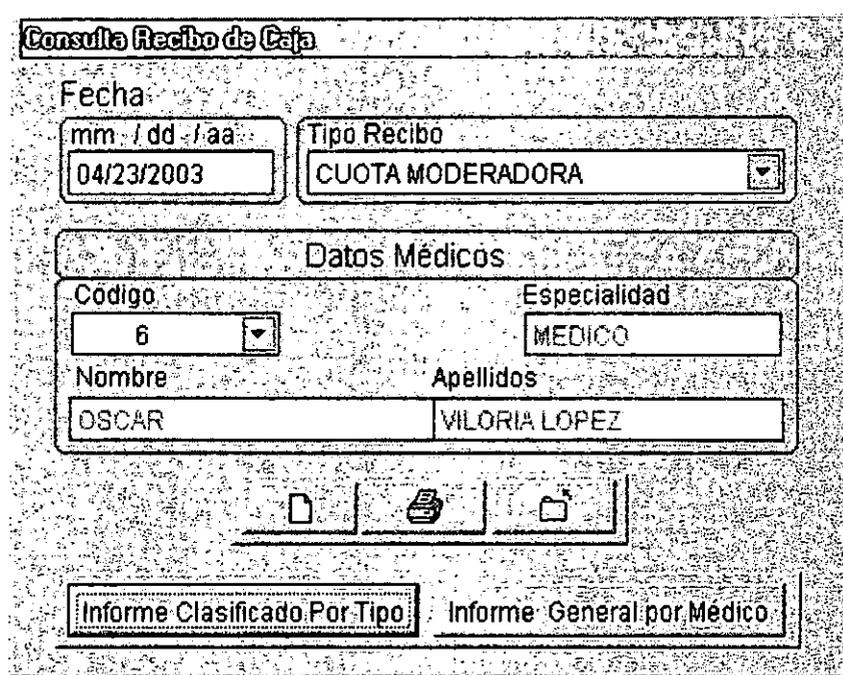
The screenshot shows a software window titled "Informe Mensual de Autorizaciones de Procedimientos". It features a "Fecha de Informe" section with "Mes" and "Año" fields, both containing the value "5". Below this are three icons: a document, a printer, and a folder. At the bottom, there are two buttons: "Imprimir en hoja en blanco" and "Imprimir hoja con formato".

Este formulario tiene las mismas funciones que las ya descritas para el informe mensual de remisiones a especialistas.

En el submenú informe se encuentra la opción **Informe de Recibos de Caja** que despliega las siguientes opciones: **Diario de Recibos Caja** y **Recibos Eliminados**, de la siguiente manera:

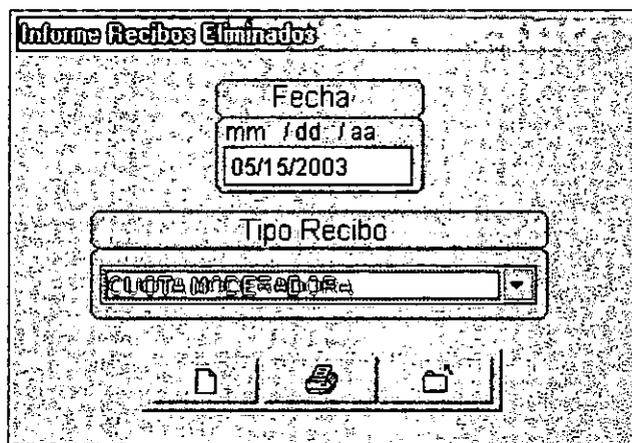


Si se elige **Diario de Recibos de Caja** se activará la ventana siguiente:



En este formato se pueden realizar dos tipos de informe de recibos de caja; el primero muestra un informe de todos los recibos de cajas realizados por un médico en una fecha determinada (digitada en este formulario) y que se muestra pulsado el botón **Informe general por médico** y el segundo es un informe de todos los recibos de un mismo tipo realizados por un médico en una fecha determinada y se muestra haciendo pulsando en el botón **Informe clasificado por tipo**, el informe además llevará los números de los recibos, el valor parcial y total de los mismos y la cantidad total de los recibos.

Al seleccionar la pestaña **Recibos eliminados** llamará el siguiente formulario



The image shows a software window titled "Informe Recibos Eliminados". It contains a date input field labeled "Fecha" with the format "mm / dd / aa" and the value "05/15/2003". Below the date field is a dropdown menu labeled "Tipo Recibo" with the selected option "CUENTA MEDICADORA". At the bottom of the window, there is a toolbar with three icons: a printer, a floppy disk, and a trash can.

En este formulario digitando una fecha determinada, seleccionando un tipo de recibo de caja y pulsando imprimir, se tendrá un informe con todos los recibos que fueron anulados en esta fecha.

A demás de las opciones del submenú **Informe** descritas hasta ahora se encuentra la opción **Informe de Reclamos** que llama la siguiente ventana:

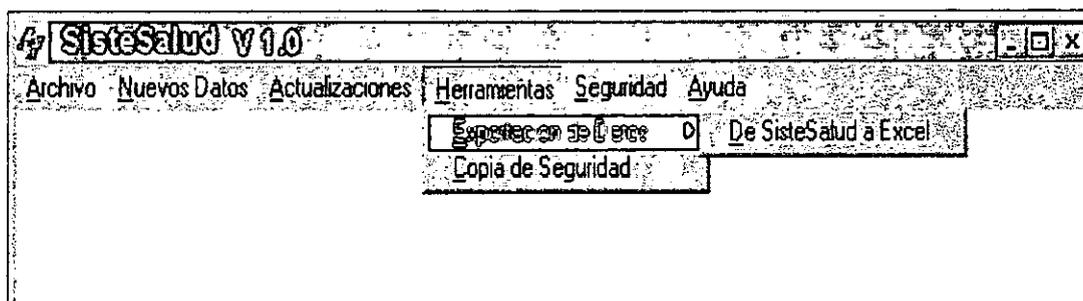


En esta ventana se debe digitar una fecha específica y al pulsar imprimir se tendrá un informe con los datos de todos los reclamos de servicio hechos por los clientes en esta fecha.

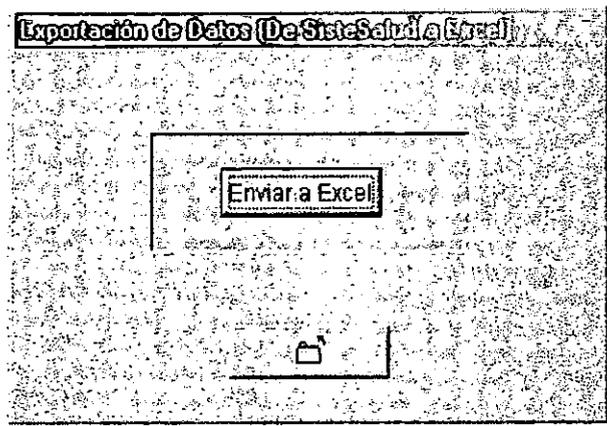
En el menú archivo se encuentra la opción **Salir**, al dar clic sobre él se cierra automáticamente el programa.

MENU HERRAMIENTAS

También existe en la pantalla principal de esta aplicación un submenú con el nombre **Herramientas** el cual despliega las siguientes opciones: **Exportación de Datos** y **Copia de Seguridad**, como se muestra a continuación:

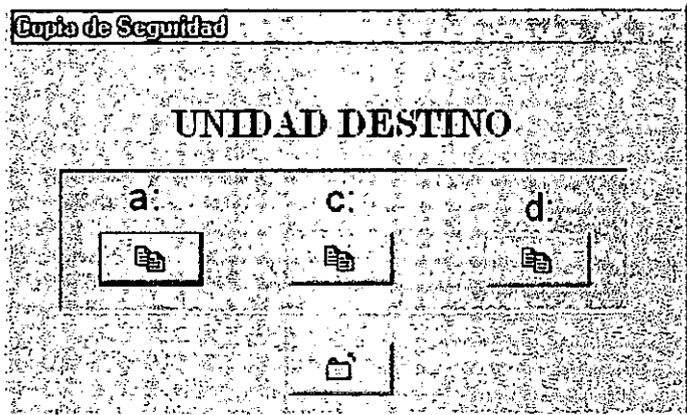


Como se puede observar en la grafica anterior al pulsar en la opción Exportación de Datos se despliega la pestaña **De SisteSalud a Excel** la cual llama el siguiente formulario:



En este formulario se encuentra un botón con el nombre **Enviar a Excel**, pulsando este botón, automáticamente los datos de todos los clientes presentes en la base de datos son enviados a un libro en el programa Microsoft Excel.

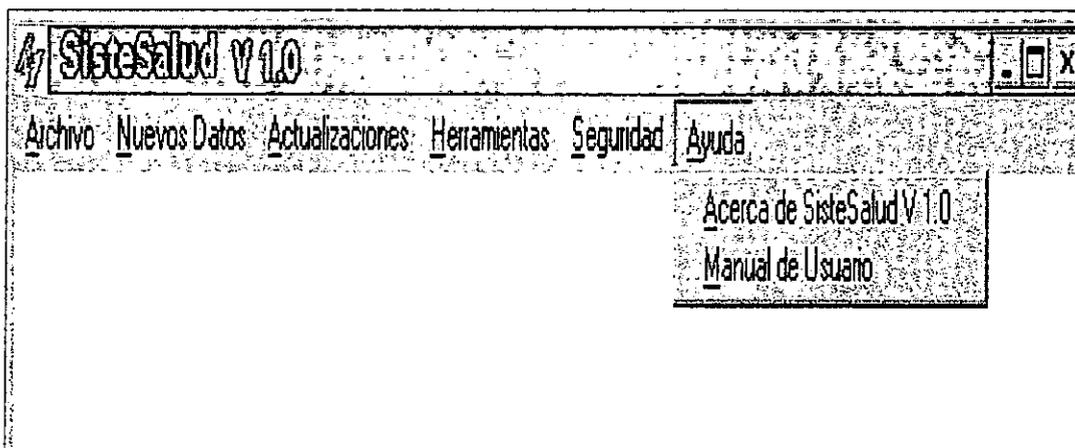
Al pulsar en la opción **Copia de Seguridad** del menú **Herramientas** se abrirá el siguiente formulario:



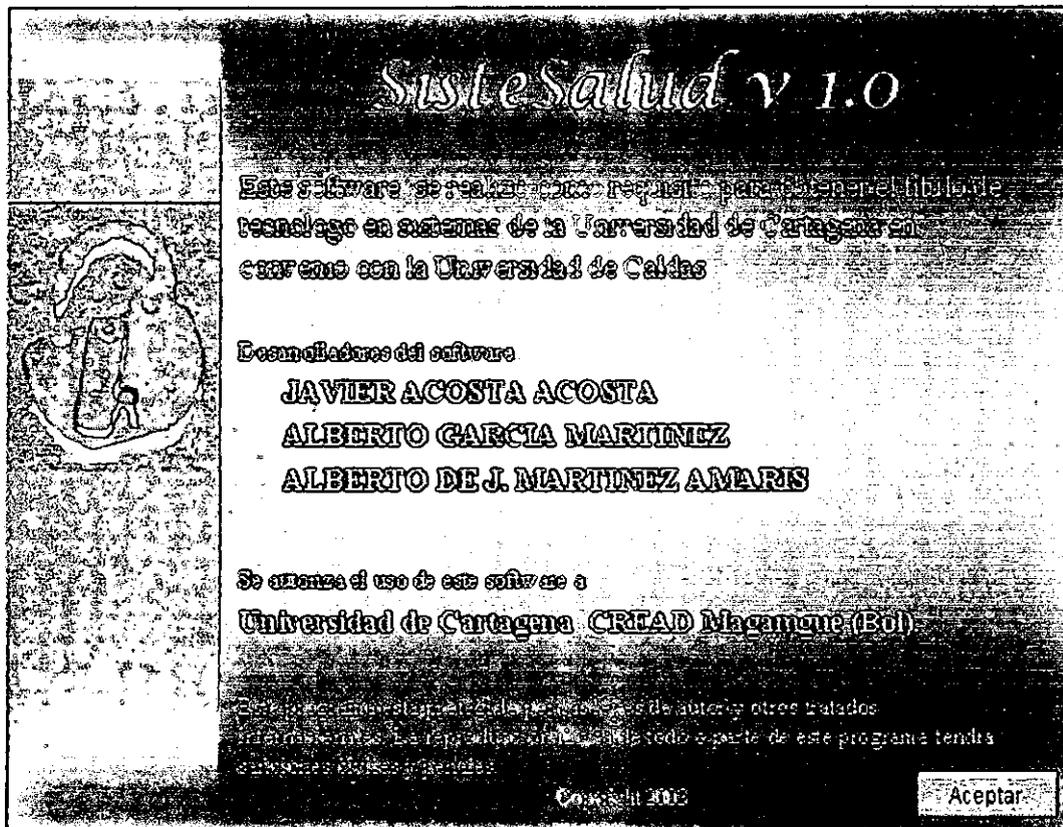
Por medio del presente formulario, la aplicación *SisteSalud V 1.0* brinda la posibilidad de hacer copias de seguridad de toda la información existente en la base de datos y guardarla en diferentes unidades de su ordenador.

MENÚ AYUDA

En la pantalla del menú principal de este programa se encuentra el submenú **Ayudas**, el cual se descompone en dos opciones **Acerca de SisteSalud V 1.0** y **Manual de Usuario**, como se muestra seguidamente:



Si se desea obtener información acerca de la aplicación Sistesalud, deberá pulsar la opción **Acerca de Sistesalud V 1.0**, y se activará la siguiente ventana, en la que encontrará información acerca de los desarrolladores del software y de los derechos reservados de la aplicación, como se muestra seguidamente:



En el menú ayuda encontrará la opción **Manual de Usuario**. En esta pestaña se desplegará un documento con importante información acerca de la aplicación *SisteSalud V 1.0*, de cada uno de los componentes del programa, detallando cada uno de los elementos que lo conforman.

A demás se hace un análisis detallado de cada uno de los menús que encontrará en la pantalla principal de la aplicación, de cada una de las ventanas que se activan al momento de pulsar las distintas opciones del menú y se explica la función que cumple cada uno de los diferentes botones que se encuentran en los formularios.

Esta información es de mucha importancia para los nuevos usuarios del sistema, puesto que el rendimiento de este programa dependerá en gran manera de la buena utilidad que se le de y del buen conocimiento que se tenga al momento de interactuar con la aplicación.

ENTRADAS

INFORMATICAS

FORMULARIO PARA CAPTURAR DATOS DE LOS CLIENTES

Captura de datos de Clientes

Codigo	1492698	Apellidos y Nombres	ZABALA CENTENO KELLYS
Sexo	FEMENINO	Fecha Inscripcion	mm / dd / aa 07/19/2001
Fecha Actual	4 5 2003	Edad	Años / Meses 15 5
Direccion	MAGANGUÉ	Tipo Usuario	BENEFICIARIO
Telefonos	6897565	Fecha Retiro	mm / dd / aa / /
Fecha Nacimiento	Dia Mes Año 31 12 1984	Tipo Contrato	CD
Fecha Reingreso	mm / dd / aa / /	Nivel Salarial	1
Numero Afiliacion	1573853	Capitados Urgencias	0
Periodo Pagado	Año Mes 2003 4		
Razon Social Emp	ARROCERA CAUCA LTDA.		
Tipo Servicio	PL		
Dias Plenos	30		
Dias Compensados	30		

Navigation icons: Home, Back, Forward, Print, Refresh, Close

FORMULARIO PARA CAPTURAR DATOS DE LOS MEDICOS

Datos Médicos

Cedula	33069781	Telefono	5456456456
Nombre Especialista	JOHANA	Registro Medico	1749
Apellidos	CASADIEGO	Especialidad	ODONTOLÓGO
Direccion	BR CENTRO	Horario Trabajo	MAÑANA
Horas Laboradas por dia	6		

Navigation icons: Home, Back, Forward, Print, Refresh, Close

FORMULARIO PARA CAPTURAR DATOS DE CITAS

Asignación de Citas

Código de Cita: Fecha Hora de Solicitud: Día: 17, Mes: 5, Año: 2003, Hora: 8:24:52

Datos del Cliente

Código: 22537975 Nombres: VIVAS MEDINA MARIA FERNANDA Teléfono:

Nivel Salarial: Período Pago: 2003 5 Tipo de Usuario: BENEFICIARIO

Datos Médicos

Código: 8 Nombres: MARIA Apellidos: POSADA Especialidad: MEDICO

Fecha de Atención

Día: 20 Mes: 05 Año: 2003 Mañana: 7:00 a.m. Tarde:

Solicitud

Personal Primera Vez
 Telefónica Control

Cita Atendida

Observaciones

FORMULARIO PARA MODIFICAR DATOS DE CITAS

Mantener Datos de Citas

Código Cita: Fecha Solicitud: Día: 13, mes: 5, Año: 2003, Hora: 16:56:45

Datos Cliente

Código: 3310690 Apellidos y Nombres: ZABALA SOLORZANO RODOLFO Teléfono:

Nivel Salarial: Período Pago: 2003 5 Tipo Usuario: COTIZANTE

Datos Especialistas

Código: 4 Nombres: ALEJANDRA Apellidos: RUIZ ROJAS Especialidad: MEDICO

Fecha de Atención

Día: 15 Mes: 05 Año: 2003 Mañana: Tarde: 1:10 pm

Solicitud

Telefónica Primera Vez
 Personal Control

Cita Atendida

SI

Observaciones

FORMULARIO DE CAPTURAR DATOS DE AUTORIZACIONES

Autorizaciones de Servicio

N° Autorización: 23		Fecha: 4 / 5 / 2003		Datos del Cliente	
Código: 2000		Nombres: LOPEZ MENDEZ JOSE			
Tipo Autorización: PROC. DIAGNOSTICO O TERAPEUTICO		Especialidad: 22 FONOAUDIOLOGIA			
Con Cargo A: SALLIDCOOP		Regional: BARRANQUILLA			
Medico que Autoriza					
Código: 6	Nombres: OSCAR	Apellidos: VILORIA LOPEZ	Especialidad: MEDICO	registro medico: 3761	
Institucion a la que se Remite					
Nombre: CLINICA XXXXXXXX		Direccion: cra. 15 # 25-36		Teléfono: 38264750	

Navigation icons: Home, Print, Previous, Next, Back, Forward, Refresh, Close

FORMULARIO PARA RECIBO DE CAJA

Recibos de Caja

N° Recibo: 17	Fecha dd/mm/aa: 05/04/2003		
Datos de Cliente			
Código: 1492698	Nombre: ZABALA CENTENO KELLYS	Nivel salarial: 1	
Tipo Recibo: CUOTA MODERADORA			
Datos Médicos			
Código: 3	Nombre: ALFREDO	Apellido: ROMERO MASSA	Especialidad: MEDICO
Valor del Recibo: 2000			
DOS MIL PESOS			

Navigation icons: Home, Print, Previous, Next, Back, Forward, Refresh, Close

FORMULARIO PARA RECLAMOS

Reclamos de Servicio

Número	5	Fecha	05/04/2003
Datos de Cliente			
Código	3910690	Nombres	ZABALA SOLORZANO RODOLFO
Motivo			
DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA			

FORMULARIO PARA KADEX DE CLIENTES

Kardex de Clientes

N° Kardex	5	Fecha Entrega	05/04/2003
Datos de Cliente			
Código	1492698	Nombres	ZABALA CENTENO KELLYS
		N° Afiliación	1573653
Medicamento			
Nombre	ASPIRINA		Presentación
		PASTILLAS	
Cantidad Medicamentos	20	Tiempo Tratamiento	2 MESES
		Fecha Formula	05/04/2003

SALIDAS

INFORMATICAS

FORMULARIO PARA ORGANIZAR AGENDA DE CITAS

Agenda de Citas

Fecha de Atencion

Dia	Mes	Año
1	05	2003

Datos Médicos

1	
JAVIER	VASQUEZ HERNANDEZ

Imprimir en hoja en blanco | Imprimir hoja con formato

FORMULARIO PARA CONSULTAR RECIBOS DE CAJA

Consulta Recibo de Caja

Fecha

mm / dd / aa	Tipo Recibo
04/23/2003	CUOTA MODERADORA

Datos Médicos

Codigo	Especialidad
6	MEDICO
Nombre	Apellidos
OSCAR	VILORIA LOPEZ

Informe Clasificado Por Tipo | Informe General por Medico

FORMULARIO PARA INFORME DE RECIBOS DE CAJA ELIMINADOS

Informe Recibos Eliminados

Fecha
mm / dd / aa
05/15/2003

Tipo Recibo
CUOTA MODERADORA

FORMULARIO PARA INFORME DE RECLAMOS

Consulta de Reclamos de Servicio

Fecha de Reclamo
Mes Año
5 2003

FORMULARIO CONSULTA GENERAL DE CLIENTES

Consulta General de Clientes			
Codigo	1492698	Apellidos y Nombres	
Sexo	FEMENINO	ZABALA CENTENO KELLYS	
Fecha actual	4 5 2003	Fecha Inscripcion	
Direccion	MAGANGUE	Años Meses	
Telefono	6897565	Edad	18 5
Fecha nacimiento	31 12 1984	Tipo Usuario	BENEFICIARIO
Fecha Reingreso	//	Fecha Retiro	//
Numero Afiliacion	1573853	Tipo Contrato	CD
Periodo Pagado	2003 4	Nivel Salarial	1
Razon Social Emp	ARROCERA CALICA LTDA	Capitados Urgencia	0
Tipo Servicio	PL	Dias Compensados	30
Dias Plenos	30		

FORMULARIO CONSULTA GENERAL DE CITA

Consulta General de Citas			
Codigo Cita		Fecha Solicitud	
16		Dia mes Año Hora	
		4 5 2003 14.11.56	
Datos Cliente			
Codigo	Apellidos y Nombres	Telefono	
3910690	ZABALA SOLORZANO RODOLFO	6875945	
Nivel Salarial	Periodo Pago	Tipo Usuario	
1	2003 4	COTIZANTE	
Datos Especialistas			
Codigo	Nombres	Apellidos	Especialidad
4	ALEJANDRA	RUIZ ROJAS	MEDICO
Fecha de Atencion		Solicitud	
Dia Mes Año	Mañana Tarde	Cita Atendida	
6 5 2003	3:00 pm	<input checked="" type="checkbox"/> SI	
		<input checked="" type="checkbox"/> Telefonica <input type="checkbox"/> Primera Vez <input checked="" type="checkbox"/> Personal <input checked="" type="checkbox"/> Control	
Observaciones			

FORMULARIO CONSULTA GENERAL DE RECIBOS DE CAJA

Consulta General de Recibos de Caja

N° Recibo	Fecha dd/mm/aa
1	05/11/2003

Datos de Cliente

Código	Nombre	Nivel salarial
17341342	ACOSTA ACOSTA JAVIER	1

Tipo Recibo: CUOTA MODERADORA

Datos Médicos

Código	Nombre	Apellido	Especialidad
7	EDWIN	HERRERA RUIZ	ODONTÓLOGO

Valor del Recibo: 1200

UN MIL DOSCIENTOS PESOS

FORMULARIO PARA INFORME DIARIO DE REMISIONES

Informe Diario de Remisiones **Espectador**

Fecha

Mes: 5 Año: 2003

Datos Médicos

5

ROBERTO VILORIA

FORMULARIO PARA INFORME MENSUAL DE REMISIONES

Informe Mensual de Remisiones o Especialistas

Fecha de informe
Mes Año
5 2003

Imprimir en hoja en blanco Imprimir hoja con formato

FORMULARIO PARA INFORME DIARIO DE PROCEDIMIENTOS

Informe Diario de Autorizaciones de Procedimientos

Fecha
Mes Año
5 2003

Datos Médicos
B
MARIA POSADA

Imprimir en hoja en blanco Imprimir hoja con formato

FORMULARIO DE INFORME MENSUAL DE PROCEDIMIENTOS

Informe Mensual de Autorizaciones de Procedimientos

Fecha de Informe
Mes Año
5 2003

Imprimir en hoja en blanco Imprimir hoja con formato

LISTADO GENERAL DE CLIENTES

FECHA INFORME
06/08/03

Identif	Apellidos Nombres	Dirección Beneficiario	Telefono	Fecha Nacim	Edad	Fecha Inscrip	Fecha Reing	Fecha Retiro	Periodo Pago	Tipo Contrat	Afilia	Numero Afiliado	Razon Social Empresa	Tp. ser	Niv. Sel	Dias ple	Cap. burg
3875946	MARTINEZ AMARIS ALBERTO	BR. VERSALLES	6879450	1979 4 8	24	10/05/99	04/01/02	COTIZANTE	2003 5	CD	REGISTRADURIA NACIONAL	PL 1	28	32	30	0	0
17341342	ACOSTA JAVIER	FLORIDA	685421	1969 8 7	33	05/17/03	/	/	2003 5	CI	AMERICAN SPORT	PL 2	0	0	0	0	0
22537975	VIVAS MEDINA MARIA	BR. SAN MATEO		1995 8 17	8	01/10/00	/	/	2003 5	CD	BBVA. BANCO GUADERO	PL 2	30	0	0	0	30
33206604	VIVERO HOYOS DIANA	BR. OLAYA		1969 130	34	05/21/01	/	/	2003 5	CD	MAGANGUE LINDA S.A.	PL 1	30	0	0	0	30
22921901	VIVERO BENAVIDES INES	BR. OLAYA CRA.	6877570	1913 825	89	10/01/00	/	/	2003 5	CI	MOVILLA VIVERO MARLENE	PL 2	30	0	0	0	30
33193783	VIVERO OSPINO DENIS	BARRIO		1955 910	47	08/10/00	05/17/01	COTIZANTE	2003 5	CD	CORFORACION OXIGENO	PL 1	30	0	0	0	30
7432130	VIZCAINO MARTINEZ ELIANA CRA.	26 # 18-34		1991 4 9	12	05/10/01	/	/	2003 5	CD	EFISERVICIO E.A.T	PL 1	30	0	0	0	30
33197354	VIÑAS ARIAS GERTRUDIS	MAGANGUE		1959 614	43	10/01/99	/	/	2003 5	CD	LIBRERIA Y PAPELERIA	PL 2	30	0	0	0	30
64546747	WILCHES MERCADO MARIA	CRA. 14 35 A 04		1953 6 3	49	01/23/02	/	/	2003 5	CD	DEPOSITO Y EBANISTERIA	PL 1	7	23	7	0	30
22427380	WILCHES FERREZ JUDITH	BR. CLAYA		1954 914	48	09/01/98	/	/	2003 5	CD	CORPORACION TIEMPO DE	PL 2	30	0	0	0	30
805132	WILSON DAZA JORGE	BR. CENTRO		1914 4 4	89	04/01/99	/	/	2003 5	CD	COMPAVENTA EL	PL 1	30	0	0	0	30
1987472	WILSON BELTRAN YOVANY DE	BR. CENTRO		19701111	32	04/01/99	/	/	2003 5	CD	COMPAVENTA EL	PL 1	30	0	0	0	30
54951	YANNUZZI DE GUTIERREZ	BR. CORDOBA		1937 826	65	11/01/00	/	/	2003 5	CD	INVERSIONES CARPELO	PL 1	30	0	0	0	30
32641055	YEPEZ SIMANCA CARMEN	CLL. 13 #5 -28		19601016	42	12/05/97	/	/	2003 5	CI	INVERSIONES ARENAS	PL 2	30	0	0	0	30
9250128	ZABALA MARTINEZ WILSON	BR. BUENOS		1967 4 2	36	05/21/01	/	/	2003 5	CD	MAGANGUE LINDA S.A.	PL 1	30	0	0	0	30
24972820	ZABALA BOROQUEZ JEAN	BR. BUENOS		1995 1 5	8	05/21/00	/	/	2003 5	CD	MAGANGUE LINDA S.A.	PL 1	30	0	0	0	30
24972821	ZABALA BOROQUEZ	BR. BUENOS		1991 712	11	05/21/00	/	/	2003 5	CD	MAGANGUE LINDA S.A.	PL 1	30	0	0	0	30
24972822	ZABALA BOROQUEZ LUIS	BR. BUENOS		1993 428	10	05/21/01	/	/	2003 5	CD	MAGANGUE LINDA S.A.	PL 1	30	0	0	0	30
28068097	ZABALA BOROQUEZ VICTOR	BR. BUENOS		1997 321	6	05/21/01	/	/	2003 5	CD	MAGANGUE LINDA S.A.	PL 1	30	0	0	0	30
9144407	ZABALETA CENTENO EDINSON	BR. PASTRAVA		1970 427	33	08/06/01	/	/	2003 5	CD	DEPOSITO MEJOR PRECIO	PL 1	30	0	0	0	30
28586643	ZABALETA ANGEL EDINSON	BR. PASTRAVA		19931015	9	08/06/01	/	/	2003 5	CD	DEPOSITO MEJOR PRECIO	PL 1	30	0	0	0	30
29859398	ZABALETA ANGEL DANIEL	BR. PASTRAVA		1995 3 3	8	08/06/01	/	/	2003 5	CD	DEPOSITO MEJOR PRECIO	PL 1	30	0	0	0	30
29859370	ZABALETA ANGEL ISMAEL	BR. PASTRAVA		1995 3 3	8	08/06/01	/	/	2003 5	CD	DEPOSITO MEJOR PRECIO	PL 1	30	0	0	0	30
29859376	ZABALETA ANGEL WILNER	BR. PASTRAVA		1998 8 4	4	08/06/01	/	/	2003 5	CD	DEPOSITO MEJOR PRECIO	PL 1	30	0	0	0	30
73285799	GARCIA MARTINEZ ALBERTO	BR. CENTRO	6875993	1970 7 6	32	05/24/00	/	/	2003 5	CD	ALMACEN NEW LINE	PL 2	30	0	0	0	30
24919188	ZABALETA GARCIA MARIA	BR. SAN JOSE		1995 9 5	7	03/24/98	/	/	2003 5	CD	COOPROMA	PL 1	30	0	0	0	30
2599015	ZABALETA FORTELA KETTY	MAGANGUE		1966 630	16	04/01/99	/	/	2003 5	CD	FERRETERIA CORTEZ	PL 1	30	0	0	0	30
22927052	ZABALETA MARTINEZ CARINA CLL. 5 # 3-79	6876596		194711 7	55	10/05/01	/	/	2003 5	CD	EFISERVICIO E.A.T	PL 1	30	0	0	0	30
23042884	ZABALETA DE NOVA HAYDEE	BR. CENTRO		195412 1	48	01/01/99	/	/	2003 5	CD	ALMACEN Y REFUESTOS EL	PL 1	30	0	0	0	30
33237269	ZABALETA DIAZ ANA MARIA	MAGANGUE		1956 6 5	46	05/01/99	/	/	2003 5	CD	COOPROMA	PL 1	30	0	0	0	30
3268975	AMARIS DIAZ JULIA	MAGANGUE		1949 617	53	10/05/99	/	/	2003 5	CD	REGISTRADURIA NACIONAL	PL 1	30	0	0	0	30
9117845	MARTINEZ RODRIGUEZ	MAGANGUE		1945 428	58	10/05/99	/	/	2003 5	CD	REGISTRADURIA NACIONAL	PL 1	30	0	0	0	30
7896544	MARTINEZ AMARIS MARCELA	MAGANGUE		1991 811	11	10/05/99	/	/	2003 5	CD	REGISTRADURIA NACIONAL	PL 1	30	0	0	0	30
58454595	MARTINEZ AMARIS JORGE	MAGANGUE		1991 811	11	10/05/99	/	/	2003 5	CD	REGISTRADURIA NACIONAL	PL 1	30	0	0	0	30

DATOS DE USUARIO



06/08/03 08:56:37 PM

CODIGO	APELLIDOS Y NOMBRES		
17341342	ACOSTA JAVIER		
SEXO	DIRECCION		
MASCULINO	FLORIDA		
TELÉFONO	FECHA DE INSCRIPCIÓN		
685421	05/17/03		
FECHA DE NACIMIENTO		EDAD	
dd mm aa 7 8 1969		aa mm dd 33 9 0	
FECHA DE REINGRESO		TIPO DE USUARIO	
/ /		COTIZANTE	
Nº DE AFILIACIÓN	FECHA DE RETIRO	PERIODO PAGO	
123	/ /	aa mm 2003 5	
TIPO DE CONTRATO	RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	NIVEL SALARIAL	
CI	AMERICAN SPORT	2	
TIP SERVICIO	DÍAS PLENOS	CAPT. URGENCIA	COMP.
	0	0	0

BENEFICIARIOS DE UN COTIZANTE

06/09/03 08:01:00 PM

CODIGO	NOMBRE CLIENTE	TIPO USUARIO	Nº AFILIACION
9250128	ZABALA MARTINEZ WILSON	COTIZANTE	906505
24972820	ZABALA BOHORQUEZ JEAN CARLOS	BENEFICIARIO	906505
24972821	ZABALA BOHORQUEZ GERALDIN	BENEFICIARIO	906505
24972822	ZABALA BOHORQUEZ LUIS CARLOS	BENEFICIARIO	906505
28088097	ZABALA BOHORQUEZ VICTOR	BENEFICIARIO	906505

TOTAL 5

INFORME GENERAL DE MÉDICOS

FECHA INFORME
06/08/03

COD	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICAC	ESPECIALIDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORARIO	REGISTRO	
							MÉDICO	LABOR
1	JAVIER VASQUEZ	9135387	MEDICO	BR CENTRO	672566567567	MAÑANA	2008	6
2	JOHANA CASADIEGO	33069781	ODONTOLÓGO	BR CENTRO 14 -	5456456456	MAÑANA	1749	6
3	ALFREDO ROMERO MASSA	73079196	MEDICO	BR FLORIDA	567756	TARDE	4513	6
4	ALEJANDRA RUZ ROJAS	45767789	MEDICO	BRR. OLAYA	6879453	TARDE	3513	6
5	ROBERTO VILORIA	73109026	MEDICO	BRR. SAN MARTIN	6885954	MAÑANA	482	6
6	OSCAR VILORIA LOPEZ	19873301	MEDICO	BRR. SAN MATEO	6859468	TARDE	3761	6
7	EDWIN HERRERA RUIZ	73140873	ODONTOLÓGO	BRR. FLORIDA	6875984	TARDE	266	6
8	MARIA POSADA	33202432	MEDICO	BRR. CENTRO	6875946	MAÑANA	3371	6
9	CARLOS ROJAS MORALES	73570481	MEDICO	BRR. SAN MATEO	53463426	TARDE	3453	6

TOTAL 9

AGENDA DE CITAS

ESPECIALIDAD
ODONTÓLOGO

FECHA
26 5 2003

CUIDAD		CENTRO DE ATENCION				NOMBRE PROFESIONAL						
MAGANGUE		SALUDCOOP MAGANGUE				JOHANA CASADIEGO						
DIA	MES	ANO	HORA	TEL PER	HORA CITA	IDENTIFICACION	NOMBRE DEL PACIENTE	TELEFONO	1a VEZ	CONTROL	N° CITA	OBSERVACION
19	5	2003	14:45:45	X	7:00 a.m.	3875946	MARTINEZ AMARIS ALBERTO DE	6879450		X	1	
19	5	2003	14:46:21	X	7:10 a.m.	17341342	ACOSTA JAVIER	685421		X	2	
19	5	2003	14:46:47		7:25 a.m.	22537975	VIVAS MEDINA MARIA			X	3	
19	5	2003	14:51:26	X	7:35 a.m.	33206604	VIVERO HOYOS DIANA MARIA			X	4	
19	5	2003	14:52:02	X	7:50 a.m.	22921901	VIVERO BENAVIDES INES	6877570		X	5	
19	5	2003	14:55:29	X	8:00 a.m.	33193783	VIVERO OSPINO DENIS			X	6	
19	5	2003	14:56:18	X	8:15 a.m.	7432130	VIZCAINO MARTINEZ ELIANA			X	7	
19	5	2003	14:57:18	X	8:25 a.m.	33197354	VINAS ARIAS GERTRUDIS			X	8	
19	5	2003	14:58:28	X	8:40 a.m.	22427380	WILCHES PEREZ JUDITH			X	9	
19	5	2003	14:58:51	X	8:50 a.m.	805132	WILSON DAZA JORGE			X	10	
19	5	2003	14:59:15	X	9:00 a.m.	19874472	WILSON BELTRAN YOVANY DE			X	11	
19	5	2003	14:59:44		9:15 a.m.	54951	YANNUZZI DE GUTIERREZ			X	12	
19	5	2003	15:00:03	X	9:25 a.m.	32641055	YEPEZ SIMANCA CARMEN			X	13	
19	5	2003	15:00:33	X	9:40 a.m.	9250128	ZABALA MARTINEZ WILSON			X	14	
19	5	2003	15:03:04	X	9:50 a.m.	24972820	ZABALA BOHORQUEZ JEAN			X	15	
19	5	2003	15:03:31	X	10:00 a.m.	24972821	ZABALA BOHORQUEZ GERALDIN			X	16	
19	5	2003	15:04:11	X	10:15 a.m.	24972822	ZABALA BOHORQUEZ LUIS			X	17	
19	5	2003	15:08:42	X	10:25 a.m.	28088097	ZABALA BOHORQUEZ VICTOR			X	18	
19	5	2003	15:09:36	X	10:50 a.m.	9144407	ZABALETA CENTENO EDINSON			X	19	
19	5	2003	15:10:29	X	11:00 a.m.	28586643	ZABALETA ANGEL EDINSON			X	20	
19	5	2003	15:11:16		11:15 a.m.	29859370	ZABALETA ANGEL ISMAEL			X	21	
19	5	2003	15:12:34		11:25 a.m.	29859368	ZABALETA ANGEL DANIEL			X	22	
19	5	2003	15:13:09	X	11:40 a.m.	29859376	ZABALETA ANGEL WILMER			X	23	
19	5	2003	15:13:44	X	11:50 a.m.	73285799	GARCIA MARTINEZ ALBERTO	6875993		X	24	
19	5	2003	15:14:53	X	12:00 a.m.	24939188	ZABALETA GARCIA MARIA PAZ			X	25	
19	5	2003	15:15:46	X	12:15 a.m.	73285799	GARCIA MARTINEZ ALBERTO	6875993		X	26	
19	5	2003	15:16:37	X	12:25 a.m.	2599015	ZABALETA PORTELA KETTY LUZ			X	27	
19	5	2003	15:17:23	X	12:35 a.m.	22927052	ZABALETA MARTINEZ CARINA	6876596		X	28	
21	5	2003	16:21:25	X	12:45 a.m.	3875946	MARTINEZ AMARIS ALBERTO DE	6879450		X	60	

ESPECIALIDAD
MEDICO
FECHA
16/03/2003

AGENDA DE CITAS

ODONTOLÓGICA ESPECIALISTA

MEDICA



Tel. 600.260.119-1

CUBAO		MAGANGUE		CENTRO DE ATENCION		SALUDCOOP MAGANGUE		NOMBRE DEL PROFESIONAL		ROMERO MASSA	
ID	N	AÑO	HORA	TEL	HORA CITA	IDENTIFICACION	HOMBRE DEL PACIENTE	TELEFONO	1a. VEZ CONTROL	OBSERVACIONES	
14	3	2003	15:53	X	6:30pm	28803397	ZABALA CEBTENC ALVARO JAVIER		X		
14	3	2003	15:54	X	6:15pm	752661	ZABALETA SILVA TILSON ENRIQUE		X		
14	3	2003	15:54	X	6:00pm	9132556	ZABALETA POLO DOMINGO ENRIQUE		X		
14	3	2003	15:55	X	5:45pm	10752662	ZABALETA SILVA BRENDA MARIA		X		
14	3	2003	15:56	X	5:30pm	17169570	ZABALETA SILVA ASHEL		X		
14	3	2003	15:57	X	5:15pm	9550128	ZABALETA MARTINEZ WILSON		X		
14	3	2003	15:58		5:00pm	24972820	ZABALA BOHORQUEZ JEAN CARLOS				
14	3	2003	15:59		4:50pm	24972821	ZABALA BOHORQUEZ GERALDIN				
14	3	2003	16:00	X	4:40pm	24972822	ZABALA BOHORQUEZ LUIS CARLOS		X		
14	3	2003	16:01	X	4:30pm	28088097	ZABALA BOHORQUEZ VICTOR		X		
14	3	2003	16:02	X	4:15pm	17341342	ACOSTA ACOSTA JAVIER	657347443	X		
14	3	2003	16:04	X	4:00pm	3875946	MARTINEZ ANARIS ALBERTO DE JESUS	34623632	X		
14	3	2003	16:04	X	3:50pm	8599898	GARCIA MARTINEZ ALBERTO	346244	X		
14	3	2003	16:06	X	3:40pm	22537975	VIVAS MEDINA MARIA FERNANDA		X		
14	3	2003	16:07	X	3:30pm	22921901	VIVERO HOYOS DIANA MARTA	66775700	X		
14	3	2003	16:08	X	3:15pm	33206604	VIVERO BARRAVIDES INEB	66775700	X		

INFORME GENERAL DE RECIBOS DE CAJA

05/19/03

NOMBRE DE ESPECIALISTA		CÓDIGO	ESPECIALIDAD
JOHANA CASADIEGO		2	ODONTOLÓGO
Nº RECIBO	CONCEPTO	VALOR DEL RECIBO	
1	CUOTA MODERADORA	1200	
2	CUOTA MODERADORA	3600	
3	CUOTA MODERADORA	3600	
4	CUOTA MODERADORA	1200	
5	CUOTA MODERADORA	3600	
6	CUOTA MODERADORA	1200	
7	COPAGO	10000	
8	CUOTA MODERADORA	3600	
9	CUOTA MODERADORA	3600	
10	COPAGO	6000	
11	CUOTA MODERADORA	1200	
12	CUOTA MODERADORA	1200	
13	COPAGO	50000	
14	CUOTA MODERADORA	1200	
15	CUOTA MODERADORA	1200	
16	CUOTA MODERADORA	1200	
17	CUOTA MODERADORA	1200	
18	CUOTA MODERADORA	1200	
19	CUOTA MODERADORA	1200	
20	CUOTA MODERADORA	1200	
21	COPAGO	38400	
22	CUOTA MODERADORA	1200	
24	CUOTA MODERADORA	3600	
25	CUOTA MODERADORA	1200	
26	COPAGO	80000	
TOTAL	25	222800	



INFORME DE RECIBOS DE CAJA POR TIPO

05/19/03

NOMBRE DE ESPECIALISTA		CÓDIGO	ESPECIALIDAD
JOHANA CASADIEGO		2	ODONTOLÓGO
Nº RECIBO	CONCEPTO	VALOR DEL RECIBO	
1	CUOTA MODERADORA	1200	
2	CUOTA MODERADORA	3600	
3	CUOTA MODERADORA	3600	
4	CUOTA MODERADORA	1200	
5	CUOTA MODERADORA	3600	
6	CUOTA MODERADORA	1200	
8	CUOTA MODERADORA	3600	
9	CUOTA MODERADORA	3600	
11	CUOTA MODERADORA	1200	
12	CUOTA MODERADORA	1200	
14	CUOTA MODERADORA	1200	
15	CUOTA MODERADORA	1200	
16	CUOTA MODERADORA	1200	
17	CUOTA MODERADORA	1200	
18	CUOTA MODERADORA	1200	
19	CUOTA MODERADORA	1200	
20	CUOTA MODERADORA	1200	
22	CUOTA MODERADORA	1200	
24	CUOTA MODERADORA	3600	
25	CUOTA MODERADORA	1200	
TOTAL 20		38400	

REGISTRO DIARIO DE AUTORIZACIONES DE REMISIONES A ESPECIALISTAS



TEL. 800.260.110-1

HOMBRE DEL PROFESIONAL

JAVIER

VASQUEZ

ESPECIALIDAD

MEDICO

C.C.

9135387

R.M.

2008

FECHA

3

2003

DIA	CODIGO ESPECIALIDAD																															TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	TOTAL				
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
TOTAL	186	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		

- CODIGOS A UTILIZAR**
- 1. Medicina Interna
 - 2. Ginecología
 - 3. Pediatría
 - 4. Cirugía General
 - 5. Cirujía Plástica
 - 6. Urología
 - 7. Cs. Psiquiátrica
 - 8. Tuberculosis
 - 9. Oftalmología
 - 10. Cs. Nódica
 - 11. Neumología
 - 12. Hematología
 - 13. Psiquiatría y Neuropsiquiatría
 - 14. Dermatología
 - 15. Fisiología
 - 16. Fisioterapia
 - 17. Hematología
 - 18. Ortopedia
 - 19. Cardiología
 - 20. Endocrinología
 - 21. Anestesiología
 - 22. Or. Maso
 - 23. Or. Maso
 - 24. Or. Maso
 - 25. Or. Maso
 - 26. Or. Maso
 - 27. Or. Maso
 - 28. Or. Maso
 - 29. Or. Maso
 - 30. Or. Maso
 - 31. Or. Maso



HT. 800.350.119-1

CONSOLIDADO MENSUAL DE AUTORIZACIONES DE REMISIONES A ESPECIALISTAS

IP'S

MAGANGUÉ

FECHA: 3

2003

NOMBRE DEL PROFESIONAL	TIPO DE PROFESIONAL ODONTÓLOGO (MÉDICO)	DOCUMENTO DE ID. NO. DE R.M.	TOTAL CITAS ATENDIDAS	CÓDIGO ESPECIALIDAD																										
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
JAVIER VASQUEZ	X	9135387	2008	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JOHANA CASADIEGO	X	33069781	1749	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ALFREDO ROMERO	X	73079196	4513	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ALEJANDRA RUIZ ROJA	X	45767789	3513	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ROBERTO VILORIA	X	73109026	482	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OSCAR VILORIA	X	19873301	3761	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EDWIN HERRERA	X	73140873	266	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARIA POSADA	X	33202432	3371	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CARLOS ROJAS M.	X	73570481	3453	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL																														

- CODIGOS A UTILIZAR**
- 1. Medicina Interna 4. Cirugía General 7. OX. Pediatría 10. OX. Plásticos 13. Fisiología y Rehabilitación 16. Hematología 19. Carcinología 22. OX. Raro
 - 2. Ginecología 5. Ortopedia 8. Urología 11. Neurología 14. Dermatología 17. Toxicología 20. Endocrinología 23. OX. Suro
 - 3. Pediatría 6. Urología 9. Ultrasonografía 12. Neumología 15. Psiquiatría 18. OX. Hematología 21. Anestesiología 24. OX. Vascular
 - 25. Hematología 26. Endocrinología 27. Urología

142

**REGISTRO DIARIO DE AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS
DIAGNOSTICOS O TERAPEUTICOS**

UPS
MAGANGUÉ

NOMBRE DEL PROFESIONAL JAVIER	IDENTIFICACIÓN 9135387	REGISTRO MÉDICO 2008	FECHA 5 2003
----------------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------

DIA	TOT. HRS. LABOR.	TOT. CIT. PROGRA.	TOT. CIT. ATEND.	CODIGO PROCEDIMIENTO																																
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	9A	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	TOTAL		
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	6	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	6	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	72	15	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

CODIGOS A UTILIZAR
 1. Rx. Simple 4. Espirometría 7. Proc. Dx. Vasculares 9A. No. Exámen de Lab 12. Pruebas Audiométricas 15. TAC 18. Optometría 21. Fonocardiología 24. Biopsia 27. Ecocardiograma
 2. Ecografía 5. Endoscopia 8. Oftalmología 10. E.K.G 13. Terapias Físicas 16. RNM 19. Psicología 22. Monitoría Fetal 25. Doppler 28. Prueba de Esfuerzo
 3. Citología 6. Imagenología de Vías Digestivas 9. Laboratorio Clínico 11. E.E.G 14. Terapias Respiratorias 17. Mamografías 20. Nutrición 23. Colposcopia 26. Halter 29. EMG

REGISTRO DIARIO DE AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS DIAGNOSTICOS O TERAPEUTICOS



MAGANGUE

FECHA 13 2003

3513

9135387

C.C.

RUIZ ROJA

NOMBRE DEL PROFESIONAL
ALEJANDRA

NO. 000.250.119-1

DIA	TOTAL HRS LABOR	TOTAL CITAS PROG.	TOTAL CITAS ATEN.	CODIGO ESPECIALIDAD																														
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	TOTAL	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	186	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

- CODIGOS A UTILIZAR**
- 1. Rx. Simple
 - 2. Ecografía
 - 3. Cateterismo
 - 4. Espiritometría
 - 5. Endoscopia
 - 6. Inyección de Virus Oncolíticos
 - 7. Pruc. Ox. Vesiculares
 - 8. Otolaringología
 - 9. Otorrinolaringología
 - 10. O.M.G.
 - 11. E.C.G.
 - 12. Pruebas audiométricas
 - 13. Pruebas fisiológicas
 - 14. Terapias Respiratorias
 - 15. TAC
 - 16. RHD
 - 17. Mastografía
 - 18. Otorrinolaringología
 - 19. RHD
 - 20. Mastografía
 - 21. Otorrinolaringología
 - 22. Microscopia
 - 23. Colposcopia
 - 24. Broncografía
 - 25. Neumología
 - 26. Neumología
 - 27. Neumología
 - 28. Prueba de Esfuerzo
 - 29. EMD



**CONSOLIDADO MENSUAL DE AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS
DIAGNOSTICOS O TERAPEUTICOS**

MT. 000.290.110-1

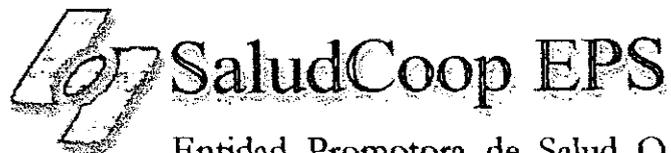
IPS

MAGANGUÁ

FECHA: 3 / 2003

NOMBRE DEL PROFESIONAL	DOCUMENTO DE ID	No. DE R.M.	TOTAL CITAS		CODIGO PROCEDIMIENTO																														
			ATENIDAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	9A	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	TOTAL	
JAVIER VASQUEZ	9135387	2008	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JOHANA CASADIEGO	53069761	1749	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ALFREDO ROMERO	73079196	4513	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ALEJANDRA RUIZ ROJA	45767789	3513	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ROBERTO VILORIA	73109026	492	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
OSCAR VILORIA	19873301	3761	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
EDWIN HERRERA	73140873	266	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
MARIA POSADA	33202432	3371	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CARLOS ROJAS M.	73570461	3453	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL																																			

- CODIGOS A UTILIZAR**
- 1. Rt. Simple
 - 2. Ecografía
 - 3. Clonología
 - 4. Esplenografía
 - 5. Ecografía
 - 6. Intensiología de Vías Digestivas
 - 7. Prof. Dr. Vasculares
 - 8. Laboratorio Clínico
 - 9A. Rx. Externas de Lab.
 - 10. B.K.T.
 - 11. E.L.C.
 - 12. Pruebas Audiométricas
 - 13. Terapias Físicas
 - 14. Terapia Respiratoria
 - 15. TAC
 - 16. HRH
 - 17. Marcografía
 - 18. Ologometría
 - 19. Psicología
 - 20. Nutrición
 - 21. Tensiólogía
 - 22. Monitori Fetal
 - 23. Colposcopia
 - 24. Hipesi
 - 25. Doppler
 - 26. Hister
 - 27. Ecografía
 - 28. Prueba de Salivaza
 - 29. EAC



**ACTA DE ENTREGA DE MEDICAMENTO
CTC 004**

Datos de Usuario:

Apellidos y Nombres: MARTINEZ AMARIS ALBERTO DE JESÚS

Documentos: 3875946

Nº De Afiliación: 54879

Seccional: Magangué

Por medio del presente deixo constancia de que siendo los 9 dias del mes de 6 de 2003 en la ciudad de Magangué (Bolívar)

Recibí a satisfacción el siguiente medicamento:

Nombre generico del medicamento: ASPIRINA

Concentración:

Presentación (tableta, ampolla, frasco, etc.) TABLETAS

Numero de Unidades Recibidas: 20

Firma del Usuario: _____

147

INFORME GENERAL DE RECLAMOS

NUMERO	FECHA	CODIGO CLIENTE	APELLIDOS Y NOMBRES	MOTIVO RECLAMO
1	05/19/03	3875946	MARTINEZ AMARIS ALBERTO DE JESÚS	DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA
2	05/19/03	17341342	ACOSTA JAVIER	NO HAY TODOS LOS MEDICAMENTOS DE LA FORMULA
3	05/19/03	73285799	GARCIA MARTINEZ ALBERTO	CONGESTION DE PACIENTES EN EL AREA
4	05/19/03	33206604	VIVERO HOYOS DIANA MARIA	NO ME ASIGNARON CITAS PARA EL MISMO DIA SOLICITADO
5	05/21/03	3875946	MARTINEZ AMARIS ALBERTO DE JESÚS	SADGSGSAGSD
6	05/21/03	3875946	MARTINEZ AMARIS ALBERTO DE JESÚS	DEMORA AL ESPERAR EL TURNO DE UNA CIA

11. ETAPA DE IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA

La aplicación *SisteSalud v. 1.0*, se desarrollo teniendo en cuenta las necesidades de sistematización del área de servio al cliente y que respondan de manera precisa en los diferentes procesos de la I.P.S SaludCoop Seccional Magangué.

El tiempo requerido en la fase de diseño y desarrollo de esta aplicación fue de 7 meses aproximadamente, estructurada de la siguiente forma:

1. Revisión de la estructura del programa
2. Diseño de módulos superiores
 - 2.1 Corrección de módulos superiores
3. Codificación y prueba de módulos superiores.
 - 3.1 Eliminación de errores.
4. Diseño de módulos inferiores.
 - 4.1 Detección y corrección de errores.
5. Codificación y prueba de módulos inferiores.
 - 5.1 Eliminación de errores.
6. Elaboración del programa.
 - 6.1 Prueba del programa.
 - 6.2 Detección y corrección de errores.
 - 6.3 Elaboración del ejecutable.
 - 6.4 Compilación de la aplicación

6.5 Creación de los instaladores de la aplicación.

7. Prueba del sistema.

Hechas las pruebas y corregidos los errores del programa, se inician los preparativos para pasar el nuevo sistema a explotación mediante el empleo de especificaciones de diseño del nuevo sistema.

Respecto a la instalación de archivos y bases de datos del nuevo sistema, este procedimiento se lleva a cabo en forma automática al momento de ejecutar el archivo de instalación del nuevo software

Teniendo en cuenta que el sistema actual se maneja de manera manual, la aplicación *SisteSalud v. 1.0* hará su conversión en paralelo con el sistema existente, con este planteamiento, se hace coexistir la nueva aplicación con el sistema antiguo durante un cierto periodo de tiempo, para garantizar la resolución de todos los posibles problemas que el nuevo sistema pueda acarrear antes que el antiguo sea retirado, este tiempo esta determinado por la satisfacción y confianza que los usuarios obtengan con el nuevo sistema. Cabe resaltar que el rendimiento de este programa dependerá en gran manera de la buena utilidad que se le de y del buen conocimiento que se tenga al momento de interactuar con la aplicación.

En este programa la participación del usuario ha sido constantes y activa, el grupo de trabajo a tenido en cuenta la formación y asesoramiento de los

usuarios del sistema, a los cuales se les impartirá formación para el conocimiento y buen uso del mismo.

Para la capacitación de los usuarios se ha diseñado un manual de funcionamiento en forma clara y concisa, que ilustra y facilita el aprendizaje y la instrucción, para el dominio de la aplicación, que además de encontrarse como documento escrito, se ha insertado en el menú ayuda del programa, donde el usuario podrá consultar de manera rápida, información acerca del funcionamiento del software.

Para que el sistema tenga una total aceptación por parte de los usuarios finales se emplearán datos reales durante la fase de conversión, donde se abordarán tres niveles de pruebas de aceptación, como son:

1. prueba de verificación
2. prueba de validación
3. prueba de auditoria

12. ETAPA DE SOPORTE DEL NUEVO SISTEMA

Esta actividad será llevada a cabo por el grupo de trabajo (Diseñadores y constructores del sistema) como apoyo a los usuarios del sistema, para ello se tendrá en cuenta un periodo de tiempo no mayor a un año y se pondrán en práctica cuatro actividades permanentes para este soporte, como son:

1. **Corregir errores (también llamada mantenimiento)**
2. **Recuperar el sistema**
3. **Asistir a los usuarios del sistema**
4. **adaptar el sistema ante nuevas necesidades (Reingeniería)**

RECOMENDACIONES

El buen uso y rendimiento del software dependerá en cierto grado del conocimiento y habilidad que posea el usuario para el manejo de la aplicación, por lo tanto se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Estabilidad en el puesto de trabajo de los usuarios encargados de manejar la aplicación.
2. Restringir el acceso al sistema a personas no autorizadas para la manipulación del software
3. utilizar periódicamente el procedimiento que posee la aplicación, para hacer copias de seguridad de la información almacenada en la base de datos y guardarlas en un lugar seguro.

De acuerdo a las delimitaciones del ámbito del proyecto desde su inicio hasta su puesta en marcha, pueden haber cambiado muy sutilmente algunos procesos, generando nuevas necesidades de empresa, esto debe tenerse en cuenta para posteriormente realizar algunos cambios y mejoras que podrán conseguirse rápidamente mediante la escritura de programas sencillos, utilizando datos ya existentes.

MEJORAS

Teniendo en cuenta el rápido crecimiento de la empresa SaludCoop I.P.S (Magangué – Bol.), generando nuevas necesidades en su desarrollo, se prevén las siguientes mejoras en la aplicación *Sistesalud V. 1.0*:

1. Diseñar un procedimiento que permita importar a la base de datos del programa, de manera automática, los registros de las novedades de los clientes que posee la empresa, como es la actualización mensual de los pagos, retiros de clientes y la aceptación de nuevos usuarios, que es enviada por otras seccionales de SaludCoop en listados.
2. Generar un informe consolidado de todos los médicos con los respectivos tipos de recibos de caja.
3. Generar un informe estadístico que clasifique los usuarios por sexo y edad .
4. Implementar módulos para el manejo de las historias clínicas, anexándoselos al programa

5. Dotar de elementos informáticos otras dependencias de SaludCoop I.P.S (Magangué), ya que el programa está estructurado para trabajar en red.

Estas mejoras podrán ser desarrollada con los lenguajes y herramientas existentes en la actualidad.

13. BIBLIOGRAFÍA

MARTINEZ BERCARDINO, Ciro. Muestreo. Algunos métodos y sus Aplicaciones Prácticas. Editorial ECOE. Primera edición. Bogotá, 1984, Pág. 27 – 39.

AIGNEREN A., Miguel. Investigación Cuantitativa en Ciencias Sociales. Procesamiento y Análisis de Datos. Editorial CEO. Universidad de Antioquia, Medellín, 1997, Pág. 181 – 187.

SALUDCOOP. Misión, Visión y Valores. Año 1998, Pág. 1 – 5, 21.

LISBERSCHATZ, Abraham; KORTH F., Henry; SUDARSHAN S. Fundamentos de Bases de Datos. Editorial McGraw-Hill. Tercera Edición. Universidad Complutense de Madrid, Madrid España, 1998, Págs. 181-236, 283-314.

TAMAYO y TAMAYO, Mario. Metodología Formal de la Investigación Científica. Editorial LIMUSA S.A. Segunda Edición. Págs. 41-47, 82-91.

MAGANGUE HOY. Periódico Local. Edición N°870, de Diciembre 21 de 2000. Pág. 6,7.

WHITTEN, Jeffrey L. BENTLEY ,Lonney D. BARLOW, Víctor M.

Análisis y Diseño de Sistemas de Información. Editorial McGraw – Hill. Tercera Edición. 1996, Madrid, España. Pág., 138.

RAWENOS

ANEXO N° 2

1
2
3
4
5
6
7
8
9
0



SaludCoop EPS

NIT. 800.250.119-1

RECIBO DE CAJA

No. 36773337

CIUDAD	DIA	MES	AÑO
RECIBIMOS DE:			
DOC. IDENTIDAD:		NIVEL 1 2 3	
TIPO DE PAGO		VALOR	
COPAGO (% SOBRE PROCEDIMIENTO)			
CUOTA MODERADORA (Médico general ó especialista. Odontólogo. Laboratorio y medicamento)			
CUOTA MODERADORA CONVENIO			
DUPLICADO CARNET P.O.S. ó P.A.C.S.			
BONO	PLAN MAXIMO <input type="checkbox"/>	SUPREMO <input type="checkbox"/>	
SERVICIO NO CUBIERTO POS			
OTRO			
DETALLE:		FIRMA AUTORIZADA SALUDCOOP	
VALOR EN LETRAS:			

IMPRESO POR MONIVAL S.A. NIT. 800.332.791-1 TEL. 623.2749.80 BOGOTÁ

anexo No 3

EPS

SaludCoop

Cordoba

Caracas - Laica
Montebano - Montería
Planeta Rica - Sahagún
Sinciesjo - Tierra Alta

Costa

Agustín Codazzi - Barranquilla Norte -
Barranquilla Sur - Carmen de Bolívar
Cartagena - Fundación - Magangué
Maicao - Macamaco - Páramo
Palmira - Sabanalarga - Santa
María - Soledad - Turbaco
Valledupar

Antioquia

Aparicio - Bello
Caucasia - Frontino
Itagüé - Medellín Centro
Pueblo Bello - Rionegro

Norte de Santander

* Arauca - Cucuta
Pamplona - Tibú

Santander

Aguachica - Barrancabermeja
Bucaramanga - Cimitarra
Pericó - Floridablanca - Girón - Málaga
Ocaña - Pericó - Bucaramanga
San Gil - San Vicente

Eje Cafetero

Armenia - Calcedonia
Cáceres - Chinchiná
Dos Quebradas
Manizales - Pereira
Sta. Rosa de Cabal

Bogotá

Bogotá Centro Oriente - Bogotá
Centro Occidente - Bogotá
Noroccidente - Bogotá Noroccidente
Bogotá Suroccidente - Bogotá
Suboccidente - Chía - Facatativá -
Fusagasugá - La Mesa - Leticia *

Occidente

Buenaventura - Buga
Cali Centro - Cali Norte
Cali Sur - El Bordo - Ipiales
Jamundí - Palmira - Pasio
Popayán - S. De Guichón
Samaniego - Sevilla Tula
Tumaco - Tuqueres

Boyaca

Chiriquirí - Guatama
Garagoa - Sagamoso
Tunja

Tolima

Tolima

Chaparral - La
Dorada - Espinal
Grecia - Ibagué

Huila

Campoalegre
Florencia - Garzón
La Plata - Neiva
Pitalito - Puerto Asís

ANEXO N° 5

FORMATO DE ENTREVISTA

Objetivo: Conocer de manera directa los procedimientos utilizados durante el tratamiento de la información en el área de servicio al cliente, de la EPS. "SALUDCOOP" Magangue.

En la realización de la entrevista al personal del área de servicio al cliente y directivos de la empresa "SaludCoop", se formularon las siguientes preguntas:

* Que procedimiento debe seguir el usuario cuando llega al área de servicio al cliente.

* De que manera se almacena la información en el área de servicio al cliente?.

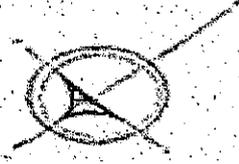
* Cuantos usuarios atiende el área de servicio al cliente diariamente?.

* Cuales son los recursos tecnológicos que posee el área de servicio al cliente para el tratamiento de la información?.

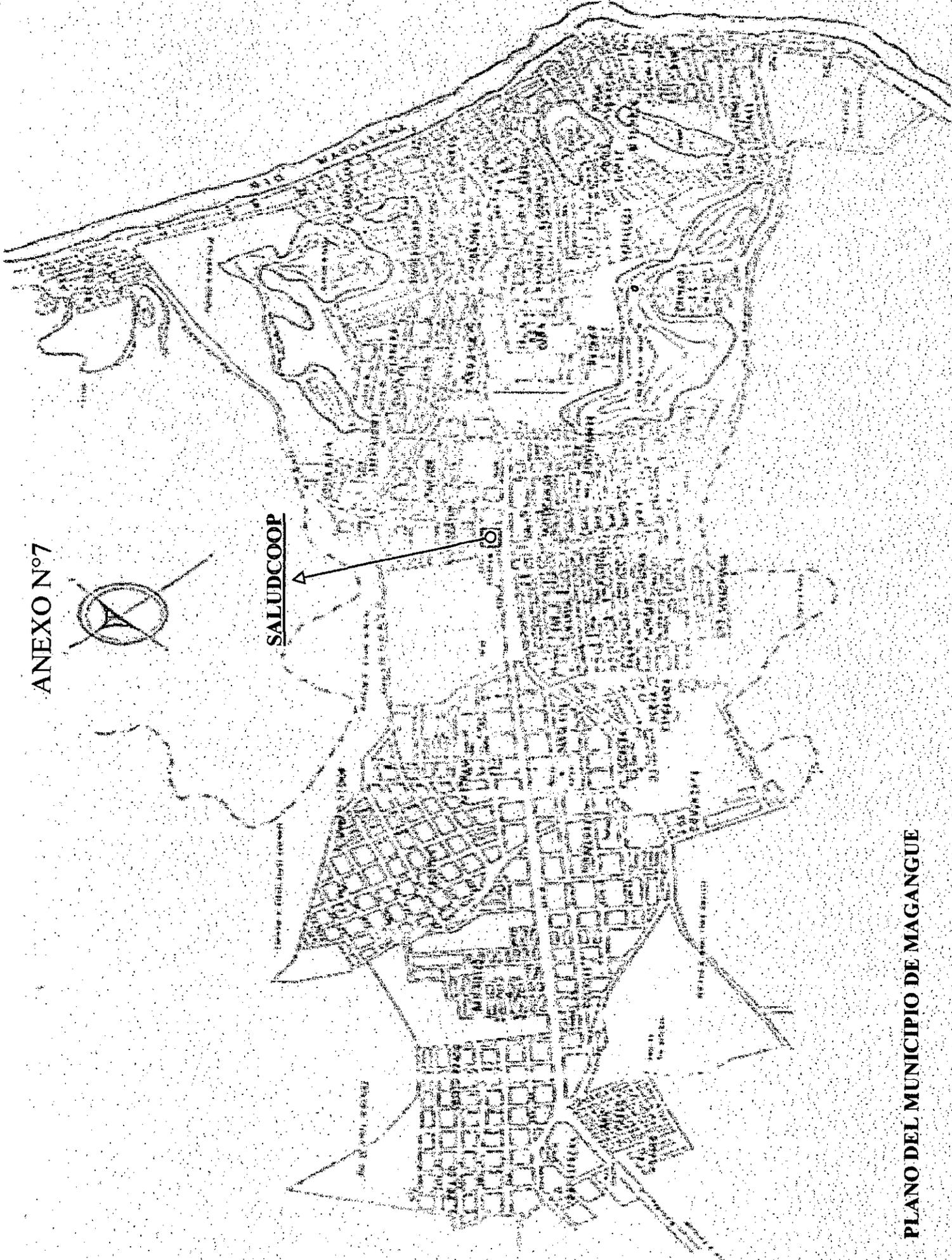
* Que dificultades encuentran los empleados para manipular la información del área?.

104

ANEXO N°7



SALUDCOOP



PLANO DEL MUNICIPIO DE MAGANGUE

ANEXO 8

PLAN DE ACTIVIDADES

N°	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	SEMANAS
I. ETAPA DE ANALISIS		
FASE DE INSPECCION		
		6
1	Reunión con directivos	1
2	Entrevistas	1
3	Definición del ámbito del proyecto	1
4	Aplicación matriz de estudios de problemas	2
5	Presentación de la fase de Inspección	1
FASE DE ESTUDIO		
		5
6	Conocer el sistema actual	1
7	Modelización de datos del sistema	1
8	Análisis del problema y oportunidades	1
9	Establecer objetivos del nuevo sistema	1
FASE DE DEFINICIÓN		
		4
10	Identificar las necesidades	1
11	Modelizar las necesidades del nuevo sistema	2
12	Definir las prioridades entre las necesidades	1
II. ETAPA DE DISEÑO		
FASE DE SELECCIÓN		
		3
13	Especificar soluciones alternativas	2
14	Viabilidad de las soluciones alternativas	1
FASE DE ADQUISICIÓN		
		1
15	Investigar las opciones y criterios técnicos	1
16	FASE DE DISEÑO E INTEGRACION DEL DIS. DE SIST.	10
17	Diseñar bases de datos	2
18	Diseñar entradas, interfaces, salidas	3
19	Diseñar programas	6
III. ETAPA DE IMPLANTACION		
FASE DE INSTALACION Y PRUEBA		
		5
20	Instalar base de datos	1
21	Impartir formación a usuarios	1
22	Pasar al nuevo sistema	3
IV. ETAPA DE SOPORTE		
23	Recomendaciones (analizar mejoras)	3

AUTORIZACION DE SERVICIOS No. 0317360



NOMBRE DEL PACIENTE		BENEF. <input type="checkbox"/>		TIPO IDENTIFICACION:		NÚMERO IDENTIFICACION	
COTIZANTE <input type="checkbox"/>		C.C. <input type="checkbox"/>	T.I. <input type="checkbox"/>	C.E. <input type="checkbox"/>	P. <input type="checkbox"/>		
NIVEL COTIZANTE: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>		PLAN: POS <input type="checkbox"/> PACS <input type="checkbox"/> POSS <input type="checkbox"/>		R.C. <input type="checkbox"/> MSI <input type="checkbox"/> ASI <input type="checkbox"/>			
ANEXO N° 10						FECHA: DD MM AAAA	

AUTORIZACION		CODIGO MAPIPOS	
AUTORIZACION, PROCEDIMIENTO O INTERVENCION A REALIZAR			
IMPRESION DIAGNOSTICA: <u>AXIULADO</u>			

CON CARGO A:	<input type="checkbox"/> SALUDCOOP	<input type="checkbox"/> ATEP	<input type="checkbox"/> NIVEL IV Enfermedad Catastrofica	<input type="checkbox"/> SOAT	<input type="checkbox"/> FOSYGA	<input type="checkbox"/> Tutela	<input type="checkbox"/> Evento Catastrofico o acto Terrorista
REGIONAL	CUOTA MODERADORA		PAGO COMPARTIDO		BONO	DESCUENTO CAPITACION	
	%	\$	EPS	USUARIO		NOMBRE IPS	

LUEGO DE SER PRESTADO EL SERVICIO LE AGRADECEMOS ENVIARNOS LA RESPECTIVA CUENTA DE COBRO ADJUNTANDO LA PRESENTE AUTORIZACION

NOMBRE Y FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE AUTORIZA:	INSTITUCION A LA QUE SE REMITE:
NUMERO DE REGISTRO	NOMBRE: _____
	DIRECCION: _____
	TELEFONO: _____

AUTORIZACION VALIDA SOLAMENTE EN LOS 15 DIAS HABILES SIGUIENTES A SU EXPEDICION

FT 201-1 - 07-01

INTERCONSULTA

RESUMEN DATOS CLINICOS:	RESPUESTA (DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO)
NOMBRE DEL MEDICO A QUIEN SE REMITE:	
FIRMA	N° REGISTRO

VALIDO POR 15 DIAS HABILES

RECLAMO DE SERVICIO

No. 103123

168

TELEFONO <input type="checkbox"/>	CARTA <input type="checkbox"/>	PERSONAL <input type="checkbox"/>	OTRO <input type="checkbox"/>
FECHA DIA MES AÑO			HORA A.M. P.M.

CIUDAD _____ DEPARTAMENTO **ANEXO N° 11**

NOMBRES _____

No. DOCUMENTO DE IDENTIDAD: NIT. C.E. No. CARNÉ _____
C.C. T.I.

DEPENDIENTE INDEPENDIENTE PENSIONADO
COTIZANTE BENEFICIARIO

DIRECCION PARA ENVIO CORRESPONDENCIA _____ TELEFONO RESIDENCIA _____ TELEFONO OFICINA _____

USUARIO DE: POS PACS
POS-S
OTRO

DATOS DE LA ENTIDAD O PROFESIONAL POR QUIEN RECLAMA

1. SALUDCOOP CIUDAD _____ DEPARTAMENTO _____ FECHA _____ HORA _____ A.M. _____ P.M. _____
DEPENDENCIA _____ NOMBRE FUNCIONARIO _____

2. I.P.S. CIUDAD _____ DEPARTAMENTO _____ FECHA _____ HORA _____ A.M. _____ P.M. _____
NOMBRE DE LA ENTIDAD _____ DIRECCION O UBICACION _____

3. PROFESIONAL CIUDAD _____ DEPARTAMENTO _____ FECHA _____ HORA _____ A.M. _____ P.M. _____
NOMBRE Y APELLIDOS _____ ESPECIALIDAD _____

ESPACIO PARA SALUDCOOP

NOMBRE DE LA REGIONAL _____ CODIGO _____
NOMBRE DE LA SECCIONAL _____ CODIGO _____
NIT. DE LA I.P.S. _____
C.C. PROFESIONAL _____
TIPO DE RECLAMO _____

MOTIVO DEL RECLAMO: SEÑOR USUARIO, POR FAVOR RESUMA LOS HECHOS OCURRIDOS

FIRMA DEL USUARIO

FUNCIONARIO QUE RECIBE EL RECLAMO, NOMBRE COMPLETO _____ FIRMA _____

CARGO _____ DEPENDENCIA _____ FECHA _____ HORA _____ A.M. _____ P.M. _____

DEVUELVA ESTA HOJA A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE. DILIGENCIE EN LETRA IMPRENTA O A MAQUINA Y REMITA A QUEJAS Y RECLAMOS CON LOS SOPORTES NECESARIOS.

REMITIDO A _____ DEPENDENCIA(S) _____ FECHA _____ HORA _____ A.M. _____ P.M. _____

R E S P U E S T A	ACCION CONVENIDA	DIAS PARA SOLUCION DEFINITIVA NORMALES REALES % CUMPLIMIENTO
	SOLUCION DEFINITIVA	

FECHA _____ HORA _____ A.M. _____ P.M. _____ CANTIDAD SOPORTES _____ NOMBRE DE QUIEN RESPONDIÓ _____ FIRMA _____

ANEXO N° 12



SaludCoop
Entidad Promotora de Salud O.C.

ACTA DE ENTREGA DE MEDICAMENTO
CTC 004

Datos del Usuario:

Nombre: _____

Apellido: _____

Documentos: _____

No. De Afiliación: _____

Seccional: _____

Por medio del presente dejo constancia de que siendo _____ días del mes de _____
de 2. _____ en la ciudad de _____

Recibí a satisfacción el siguiente medicamento:

Nombre genérico del medicamento: _____

Concentración: _____

Presentación (tableta, ampolla, frasco etc.) _____

Número de unidades recibidas: _____

Firma del Usuario: _____

14

ANEXO 14

1008-21 / 02-102-14

REGISTRO DIARIO DE AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS DIAGNOSTICOS O TERAPÉUTICOS

IPS

SaludCoop EPS
NIT. 800.250.119-1

NOMBRE DEL PROFESIONAL: _____ RM _____

FECHA: _____ MIM: _____ AAAA: _____

DIA	TOTAL HRS LABOR	TOTAL CITAS PROG.	TOTAL CITAS ATEN.	CODIGO ESPECIALIDAD																																
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	9A	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	TOTAL		
1																																				
2																																				
3																																				
4																																				
5																																				
6																																				
7																																				
8																																				
9																																				
10																																				
11																																				
12																																				
13																																				
14																																				
15																																				
16																																				
17																																				
18																																				
19																																				
20																																				
21																																				
22																																				
23																																				
24																																				
25																																				
26																																				
27																																				
28																																				
29																																				
30																																				
31																																				
TOTAL																																				

- CODIGOS A UTILIZAR**
- 1. Rx. Simple
 - 2. Ecografía
 - 3. Citología
 - 4. Espirometria
 - 5. Endoscopia
 - 6. Imagenología de Vist Digestivas
 - 7. Prox. D.D. Vasculares
 - 8. Oftalmología
 - 9. Laboratorio Clínico
 - 10. E.K.G.
 - 11. E.F.G.
 - 12. Pruebas Audiométricas
 - 13. Terapias Físicas
 - 14. Terapia Respiratoria
 - 15. TAC
 - 16. RMN
 - 17. Memografías
 - 18. Urología
 - 19. Psicología
 - 20. Nutrición
 - 21. Fonaudiología
 - 22. Colposcopia
 - 23. Ecocardiografía
 - 24. Biopsia
 - 25. Doppler
 - 26. Holter
 - 27. Ecocardiografía
 - 28. Prueba de Esfuerzo
 - 29. EMG

