

INSTRUCTIVO PARA INGRESO AL PORTAL DE OFICINA VIRTUAL BIENESTAR IPS

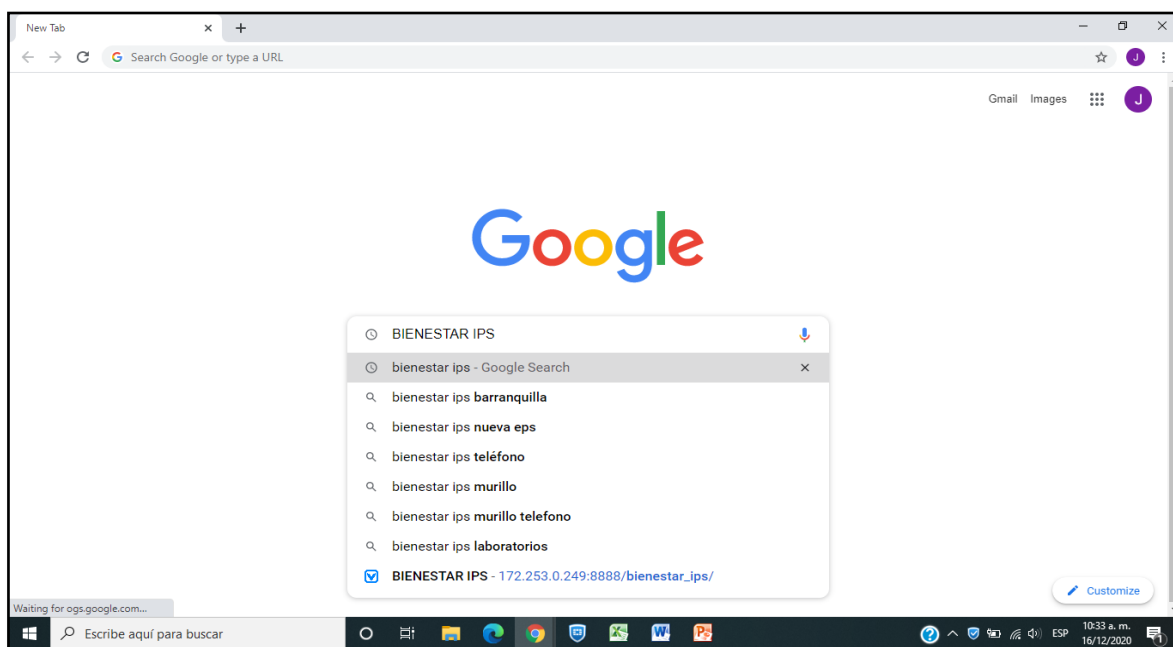
El portal de oficina virtual es una herramienta diseñada por BIENESTAR IPS que permite una comunicación directa con los usuarios en cuanto a procesos de autorizaciones y PQRS que deseen radicar a la IPS en aras de atender sus necesidades.

Los pasos para hacer uso de la plataforma son los siguientes:

PASO 1: Desde un computador o celular con acceso a internet acceda al buscador que prefiera (se recomienda Google Chrome o Mozilla).

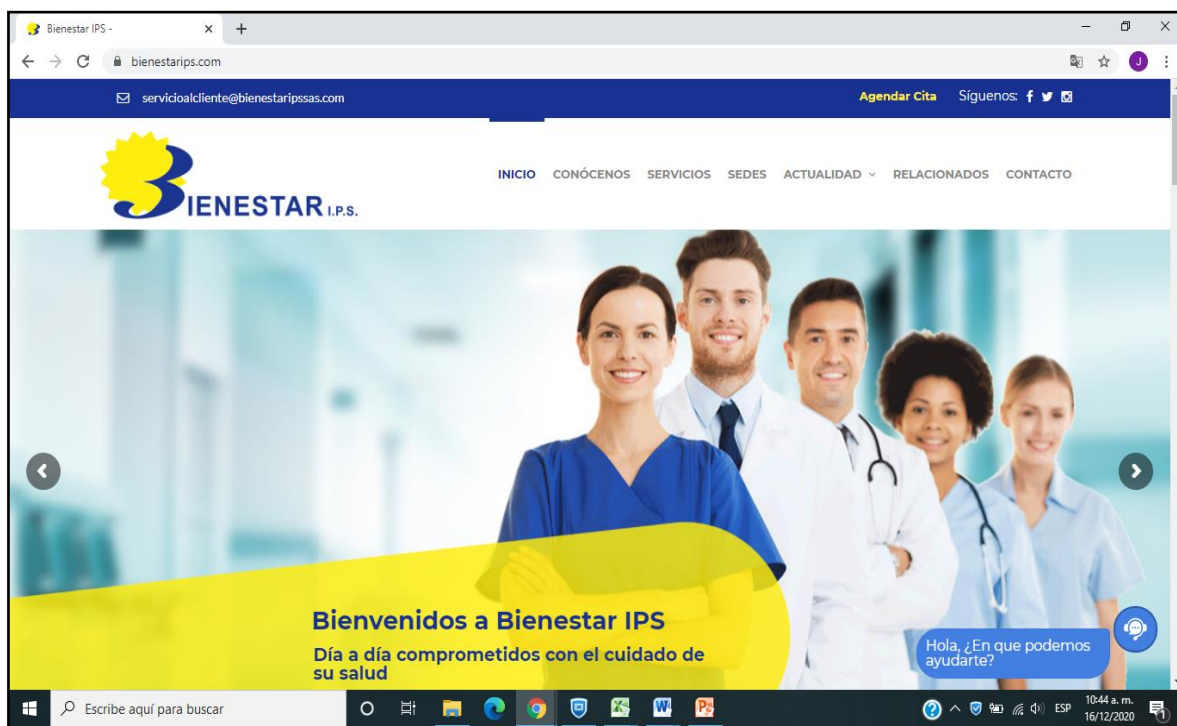
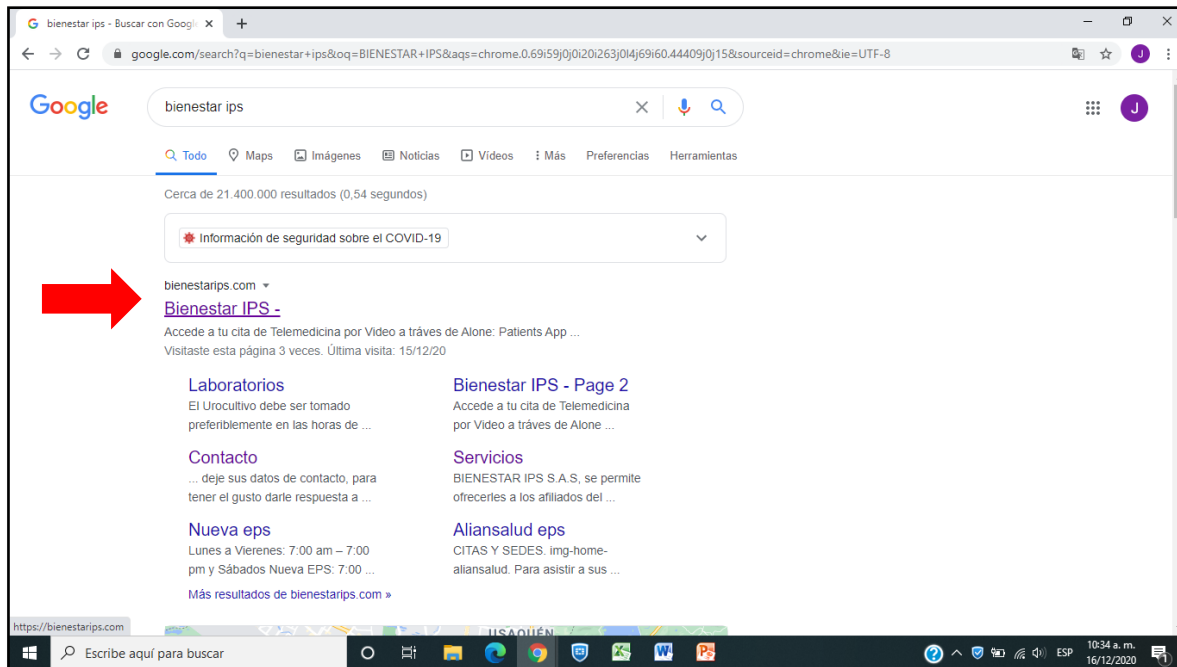


PASO 2: Digite en el buscador la palabra Bienestar IPS.

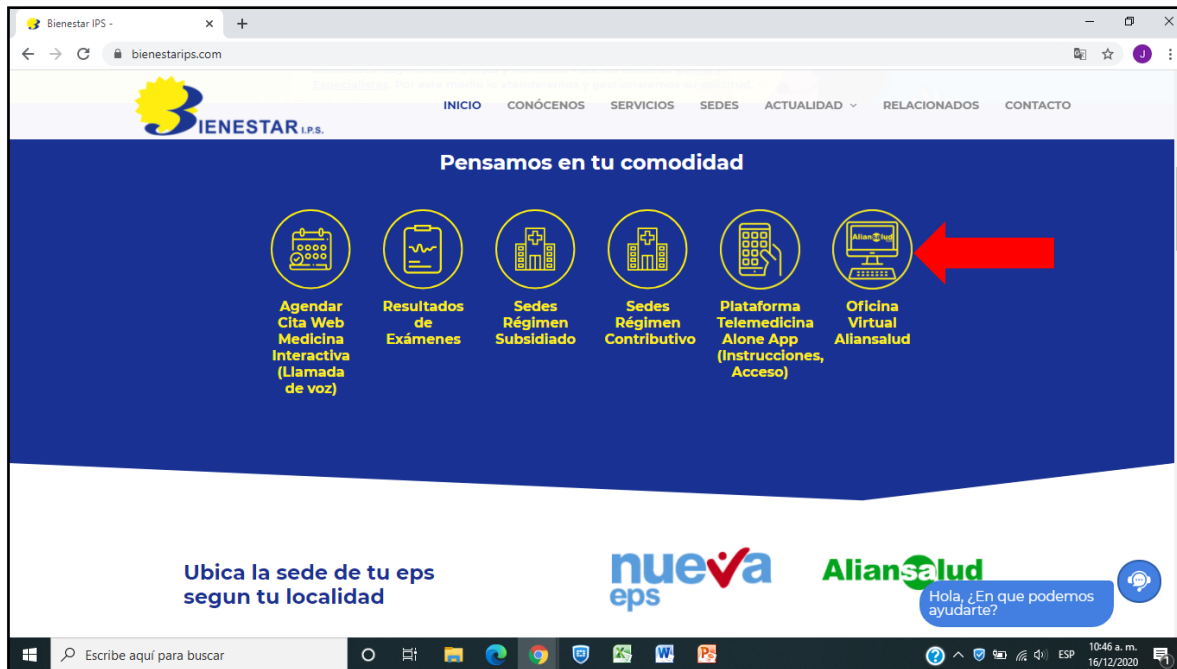


PASO 3: Seleccione mediante clic la primera opción que se despliega la cual lo llevara a la página principal de la IPS.





PASO 4: Una vez esté ubicado en la página principal de Bienestar IPS, deslice la página hacia abajo hasta encontrar la opción de **Oficina Virtual Aliansalud** e ingrese dando un clic sobre dicha opción.



PASO 5: Una vez situado en la plataforma de la oficina virtual debe registrarse si no lo ha hecho con el botón de regístrese.



The screenshot shows the "Oficina Virtual" login page. At the top, there is a header with the Bienestar IPS logo and the text "Oficina Virtual". Below this, there is a section titled "OFICINA VIRTUAL" with a sub-header "Página de ingreso". The login form includes fields for "Usuario" and "Contraseña". Below these fields, there are three radio button options: "Autoconectarme hasta que haga clic en salir", "Guardar mi usuario", and "Siempre pedirme el usuario y contraseña" (which is selected). At the bottom of the form, there are two buttons: "Ingreso al Sistema" and "REGISTRESE". A red arrow points to the "REGISTRESE" button. The footer of the page contains copyright information: "©2020 e.Desarrollado por Ing.Multitric S.A.S. All rights reserved. https://multitric.co/".

PASO 6: REGISTRO

Una vez haber dado clic en registrarse, el sistema validara su identidad; digite el tipo de identificación, el número de identificación sin puntos ni comas y finalmente digite su fecha de nacimiento con el formato de dd/mm/aaaa o utilice la ayuda con el botón del calendario para buscar su fecha, dar clic en validar su identidad.



Si su identidad es válida el sistema colocara el siguiente mensaje en la parte inferior de la ventana, luego dar clic en "Click Aquí".

✓ Si estas en Nuestra Bases de Datos, por favor ve al siguiente paso, y completa los datos para acceder a la plataforma. [Click Aquí](#)

PASO 7: INGRESO DE DATOS BASICOS PARA REGISTRO

El sistema le asignara unos campos básicos como el Nombre de usuario (utilizado para el ingreso después del registro exitoso) nombre completo, documento de identidad, sexo y tipo de contrato, los campos de fondo blanco se deben digitar por parte del paciente, los cuales se van a utilizar para la comunicación asertiva paciente-ips, los campos que deben ser digitados son Correo electrónico, Dirección, teléfono fijo, teléfono celular, y por último contraseña (tenga en cuenta digitar sin errores estos campos ya que es la fuente de comunicación para sus solicitudes), dar clic en botón Registrar.

Registro

Nombre de usuario

Nombre Completo

Documento de Identidad

Correo Electronico

Sexo

Direccion donde Vive

Numero del Celular

Numero Fijo

Contrato IPS Primaria

Contraseña

Confirmar Contraseña

[Registrar](#)

PASO 8: Registro exitoso

Si el registro fue exitoso se visualizará una venta la cual mostrara el usuario y contraseña asignados. Luego dar clic en "Iniciar Sesión"



Excelente RICARDO.

Registro exitoso. Proceda a iniciar sesion en el sistema, por favor tome nota de estos datos

Su Usuario y Contraseña son:

Usuario CC800

Contraseña rAnd20

Ya puedes iniciar Sesión

[Iniciar Sesion](#)

PASO 9: Registro no exitoso.

Si el registro no fue exitoso saldrá el siguiente mensaje en la plataforma. Dando clic en "Regresar" nuevamente se podrá realizar el ingreso de los datos.



PASO 10: Ingreso al sistema

Aquí se colocarán los datos obtenidos en el registro usuario y clave para ingresar al sistema, dar clic en "ingresar al sistema".



De acuerdo a la solicitud que se desee radicar, ya sea para AUTORIZACIONES o PQRS, una vez haya ingresado al módulo el proceso será el siguiente:

RADICACIÓN DE SOLICITUDES – SERVICIO DE AUTORIZACIONES

PASO 1: Registro de solicitudes de Autorizaciones.

Dar clic en el botón oficina virtual, seguido de solicitud de autorizaciones, luego botón agregar, seleccione: Nombre de usuario, número de identidad, digite y describa su requerimiento, adjunte sus órdenes, historia clínica, seleccione correo electrónico, no olvide adjuntar todos los documentos necesarios para su solicitud de autorizaciones, dar clic en guardar.



OFICINA VIRTUAL

Bitacora Autorizaciones AGREGAR

Regional *	BOGOTA
Sede *	OFICINA_VIRTUAL
Nombre Usuario *	
Numero Id *	
Canal Recepcion *	OFICINA_VIRTUAL
Causa De Atencion *	AUTORIZACION, 5
Describe su Requerimiento *	
Subir Ordenes-Historia Clinica Obligatorio	☐
E MAIL *	
Estado del Caso *	ABIERTO

GUARDAR

Aqui selecciona nombre de usuario

Aqui selecciona el numero de identidad

Aqui digite y describa su requerimiento

Aqui adjunte sus ordenes, historia clinica etc

Aqui selecciona el correo electrónico

Clic en el botón Guardar

Los siguientes campos serán de diligenciamiento por parte de la IPS para dar trámite a la solicitud:

Página 1 de 1 de 1 Registros 1 a 3 de 3

AGREGAR

	id (*)	Fecha Recepcion	Causa De Atencion (*)	Autorizacion (*)	Estado del Caso	Fecha Gestion	Gestion (*)
VER	139733	16/12/2020	AUTORIZACION, 5		ABIERTO		

Aqui se adjuntara la autorizacion por parte de la ips

fecha de la gestión de la autorización

descripción de la gestión ips

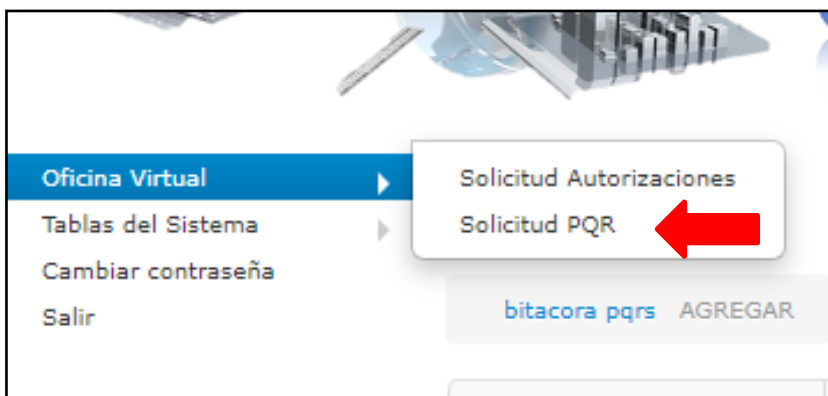
Las solicitudes de autorización se responderán por parte de la IPS de acuerdo a los siguientes tiempos:

- Servicios no prioritarios: 5 DIAS HÁBILES
- Servicios Prioritarios: 2 DIAS HÁBILES

RADICACIÓN DE SOLICITUDES – PQRS

PASO 1: Registro de solicitudes de PQRS.

Dar clic en el botón oficina virtual, seguido de solicitud de PQR, luego botón agregar, seleccione: Nombre de usuario, número de identificación, contrato, correo electrónico, número de celular, número fijo, tipo de solicitud, digite y describa su requerimiento, adjunte documentos, sus órdenes, historia clínica, no olvide adjuntar todos los documentos necesarios para su solicitud de PQR de ser necesario, dar clic en guardar.



OFICINA VIRTUAL

bitacora pqrs

Cuadro de Búsqueda

Cuadro de Búsqueda

Buscar (*)

Mostrar todos

☒ Frase exacta ☐ Todas las palabras ☐ Cualquier palabra

No se encontraron registros

AGREGAR

 **Botón agregar nueva solicitud**

regional *	BOGOTA	
Sede *	OFICINA_VIRTUAL	
Canal de Recepcion *	OFICINA_VIRTUAL	
Nombres Apellidos Usuario *		Aquí selecciona Nombre del usuario
Numero de Identificacion *		Aquí selecciona Número de Identificación
contrato user *		Aquí selecciona Contrato
E_MAIL *		Aquí selecciona Corre Electrónico
Celular *		Aquí selecciona Número de Celular
Telefono *		Aquí selecciona teléfono fijo
Tipo de Solicitud *		Aquí selecciona el tipo de solicitud
Describe su Solicitud *	Describe su Solicitud	Aquí digite y describa su solicitud
Subir Adjunto		Aquí adjunte sus documentos
Estado del Caso *	ABIERTO	
GUARDAR		

Los siguientes campos serán de diligenciamiento por parte de la IPS para dar trámite a la solicitud:

id	Fecha de Recepcion (*)	Tipo de Solicitud	Subir Adjunto (*)	Respuesta (*)	Estado del Caso (*)
VER 157898	16/12/2020	FELICITACION	73830751_N-901398263(1).pdf		ABIERTO

Página 1 de 1 de 1 Registros 1 a 1 de 1

Botón ver detalle del caso **Respuesta de la gestión del caso por parte de la ips**

Las solicitudes de PQRS se responderán por parte de la IPS de acuerdo a los siguientes tiempos:

- PETICIÓN: 5 días hábiles.
- QUEJA: 5 días hábiles.
- RECLAMO: 5 días hábiles.
- SOLICITUD: 5 días hábiles.