

	PROCEDIMIENTO RED ALTERNA DE SERVICIOS	Código: PC-CR-001
		Versión: 01
		Fecha de elaboración: 05/02/2017

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para la activación de servicios de la Red Prestadora de Servicios de Salud Alterna o Complementaria (servicios ambulatorios), con el fin de garantizar y cubrir las eventualidades que algún prestador no pueda cumplir frente a las necesidades en salud del docente y sus beneficiarios.

2. ALCANCE:

Este procedimiento será aplicado por parte de los funcionarios de la Unión Temporal UT Redvital para la Región 8 (Departamentos de Antioquia y Chocó), e inicia con la recepción de la solicitud escrita del usuario, ante el personal continúa con las actividades de análisis, aprobación y seguimiento, finalizando con la prestación del servicio al usuario por parte de la Red Alterna acreditada.

3. Responsable

Coordinador de Red Departamental

4. Definiciones:

- **Fomag:** Es el Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio.
- **Calidad de la Atención de Salud:** Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios, de acuerdo con pautas o estándares previamente definidos.
- **Días calendario:** Cualquier día del calendario, sin tener en cuenta si se trata de un día hábil o inhábil.
- **Día hábil:** Cualquier día comprendido entre los lunes y los viernes ambos inclusive de cada semana, excluyendo de éstos los días festivos determinados por la ley de la República de Colombia.
- **Garantía:** Es un mecanismo de cobertura de riesgos, por medio de la cual se garantiza el cumplimiento de las obligaciones surgidas a favor de Fiduprevisora S.A. como vocera y administradora de los recursos del FOMAG, y sus condiciones se establecerán en el documento de selección y en el respectivo contrato.
- **Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que por términos de referencia estén estipulados o que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **Gestión del Riesgo:** Se define como el proceso de afrontar la incertidumbre sobre la situación de salud de una población o de una persona que busca reducir o mantener la ocurrencia de

	PROCEDIMIENTO RED ALTERNA DE SERVICIOS	Código: PC-CR-001
		Versión: 01
		Fecha de elaboración: 05/02/2017

enfermedades en niveles aceptables, combinando simultáneamente: a. Medidas preventivas enfocadas a anticiparse modificando factores de riesgo y protectores que sean modificables para evitar que ocurra la enfermedad y b. Medidas mitigadoras que modifican los efectos de la enfermedad evitando complicaciones (secuelas, discapacidad, incapacidad y muerte) costos para el SGSSS, el paciente y su familia; posibles eventos adversos derivados de la atención médica, afectación de la imagen pública y posibles sanciones legales.

- **Región:** Agrupación de Departamentos de una zona geográfica del país establecidos según pliego de condiciones, con una población asignada, para la cual se ha previsto la selección de un CONTRATISTA o UNION TEMPORAL que cumpla con la prestación de servicios de salud, en los términos definidos en los pliegos y contrato suscrito.
- **Red principal de servicios de salud:** Es un conjunto articulado de instituciones de salud ordenado por niveles de complejidad para atender a los afiliados en forma integral, de acuerdo con sus necesidades de salud, con modelos administrativos y/o asistenciales que organizan las rutas de atención bajo los criterios que se establecen para el Sistema de Salud del Magisterio desde el FNPSM.
- **Red alterna:** Es una red de servicios de salud formalmente contratada, que deberá garantizar y presentar en la oferta, para cubrir la eventualidad de que algún prestador no pueda cumplir con las necesidades en salud del docente y sus beneficiarios.
- **Red Adicional Extraordinaria:** Es un mecanismo de cobertura de riesgos, por medio del cual se garantiza el cumplimiento al usuario de los servicios de salud, en caso que la red principal y alterna del contratista de servicios de salud no pueda dar alcance en el tiempo establecido y de acuerdo a los servicios solicitados.
- **Respuesta efectiva:** Es la atención prestada por el contratista de Servicios de Salud, cuando el usuario solicita la utilización de servicios.
- **SOGCS Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud:** Es el conjunto de instrucciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud del país.
- **Auditoria:** Es un término que puede hacer referencia a tres cosas diferentes pero conectadas entre sí: puede referirse al **trabajo** que realiza un auditor, a la **tarea** de estudiar la economía de una empresa, o a la **oficina** donde se realizan estas tareas (donde trabaja el auditor). La actividad de auditar consiste en realizar un **examen** de los procesos y de la actividad económica de una organización para confirmar si se ajustan a lo fijado por las leyes o los buenos criterios.
- **Unión temporal:** Acuerdo de dos o más personas que en forma conjunta presentan una misma propuesta para la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato, respondiendo solidariamente por el cumplimiento total de la oferta y del objeto contratado, pero las consecuencias que se deriven por el incumplimiento de las obligaciones señaladas en la propuesta y el contrato se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros de la unión temporal.

	PROCEDIMIENTO RED ALTERNA DE SERVICIOS	Código: PC-CR-001
		Versión: 01
		Fecha de elaboración: 05/02/2017

5. MARCO NORMATIVO

- **invitación 002 de 2017:** Contratación de entidades que garanticen la prestación de los servicios de salud del plan de atención integral y la atención médica derivada de los riesgos laborales para los afiliados al fondo nacional de prestaciones sociales del magisterio en el territorio nacional, asumiendo y gestionando el riesgo en salud, operativo y financiero que del contrato se derive.
- **Ley 1751 de 2015.**, Por la cual se regula el Derecho fundamental a la Salud y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1437 de 2011.**, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Notificaciones Art. 56, 65 y SS.
- **Ley 1438 de 2011.** por la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones".
- **Ley 1122 de 2006.** por la cual se hacen algunas modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Ley 100 de 1993.** Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 692 de 1994 , Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1889 de 1994, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1748 de 1995 , Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1406 de 1999 , Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 1530 de 1996, Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 2577 de 1999 , Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 800 de 2003, Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 3667 de 2004, Modificada por el art. 36, Decreto Nacional 126 de 2010, en lo relativo a las multas, Ver el Fallo del Tribunal Administrativo de Cundinamarca 434 de 2010.
- **Ley 91 de 1989.** Por la cual se crea el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio.
- **Decreto 4747 de 2007.**, por la cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo.
- **Decreto 1011 de 2006.**, por la cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Resolución 2003 de 2014.**, por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.

	PROCEDIMIENTO RED ALTERNA DE SERVICIOS	Código: PC-CR-001
		Versión: 01
		Fecha de elaboración: 05/02/2017

- **Resolución 256 de 2006.**, Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud

6. CONTENIDO:

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir Solicitud	<p>Recibir solicitud del usuario radicada en el SIAU en el formato FO-CR-001 Solicitud Red Alterna</p> <p>¿Es una solicitud de activación de Red Alterna?</p> <p>Si: Continuar con la siguiente actividad. No: Solicitar al SIAU la reclasificación de la solicitud para que sea tratada como queja fin del procedimiento.</p>	Auxiliar de Atención al Usuario	Formato FO-CR-001
2	Análisis de Pertinencia	<p>Realizar el análisis de la información solicitada y pertinencia de la solicitud según los soportes radicados en el SIAU que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden médica con fecha expedición • Resumen de Historia Médica • Soporte del trámite realizado ante el prestador de salud con fecha de solicitud del servicio. <p>Nota: En la revisión de la solicitud tener en cuenta que el Usuario no puede pedir servicios que estén por fuera de la red.</p> <p>¿El usuario si aplica para aprobar el servicio? Si: Continuar con la actividad 3 No: Continuar con la referenciación para atención red principal por estar dentro de términos de oportunidad. Fin procedimiento.</p>	Audidores de Pertinencia	Formato FO-CR-001

	PROCEDIMIENTO RED ALTERNA DE SERVICIOS	Código: PC-CR-001
		Versión: 01
		Fecha de elaboración: 05/02/2017

3	<p>Notificación Activación Red Alterna</p>	<p>Enviar correo al Coordinador Departamental de Red para que dé respuesta dentro de las 24 horas hábiles siguientes, y se establezca la programación de la solicitud en un plazo no mayor a 5 días hábiles.</p> <p>¿Se recibió respuesta por parte del prestador de servicios de salud?</p> <p>No: Continuar con la consecución de red alterna.</p> <p>Si: ¿El contratista de salud puede atender al Usuario, en los tiempos de oportunidad establecidos para la red alterna?</p> <p>Si: Continuar con la siguiente actividad. No: Continuar con la consecución de red</p>	<p>Profesional Técnico de Red Alterna</p>	<p>Correo Electrónico</p> <p>Formato Adjunto Formato FO-CR-001</p>
4	<p>Solicitud de Cotización</p>	<p>Enviar correo al Prestador de la red alterna para cotizar la propuesta de programación de servicio, incluyendo los soportes de la solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orden médica con fecha expedición - Resumen de Historia Médica <p>¿El Servicio se contrata?</p> <p>Si: Continuar con siguiente actividad. No: Continuar con la búsqueda del prestador del servicio</p>	<p>Profesional Técnico de Red Alterna</p>	<p>Correo Electrónico</p>
5	<p>Recepción Soporte Programación</p>	<p>Recibir soportes de la programación del servicio realizado al usuario a través de correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Especialidad solicitada - Nombre del profesional de salud - Día y hora de la cita - Autorización del servicio - Dirección del centro médico. 	<p>Profesional Técnico de Red Alterna</p>	<p>Correo Electrónico</p>

	PROCEDIMIENTO RED ALTERNA DE SERVICIOS	Código: PC-CR-001
		Versión: 01
		Fecha de elaboración: 05/02/2017

6	Autorización del Servicio	Se remite por correo electrónico autorización del servicio cotizado al prestador de servicios de salud	Coordinador de Gestión Solicitudes	Formato Autorización del servicio
7	Notificación al Usuario	<p>Notificar por correo electrónico y contactar al usuario que la prestación del servicio va a ser ofertada por la IPS de Salud Asignado, incluyendo la información de la programación que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Especialidad solicitada - Nombre del Especialista - Día y hora de la cita - Autorización del servicio - Dirección del centro médico 	Analistas Gestión Solicitudes	<p>Correo Electrónico</p> <p>Formato de Llamada FO-CE-006</p>
8	Validación y Recepción de Soportes de Atención	<p>Recibir soportes de la atención dada al Usuario, una vez se realizó el servicio solicitado a través de correo electrónico.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Profesional Técnico de Red Alterna	<p>Formato de Llamada FO-CE-006</p> <p>Correo Electrónico</p>

NOTA: en caso de incumplimiento tanto en la red principal como en la red alterna, el usuario cuenta con otro canal establecido por el FOMAG – FIDUPREVISORA para reportar inoportunidad de acceso en la red denominado “Garantía de Cumplimientos Extraordinarios”, este procedimiento se diseñó con el objetivo de establecer la metodología para la activación de servicios en Red Adicional Extraordinaria la cual es autorizada por el FOMAG para que la Fiduprevisora S.A, garantice la continuidad de los servicios de salud al usuario; una vez se presente inoportunidad de acceso en la red principal y alterna ofrecida por RedVital UT.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Indicadores Términos de Referencia Invitación Pública 002 2017.
- Tiempos de Atención Red Principal frente a Red Alterna por Servicio.

	PROCEDIMIENTO RED ALTERNA DE SERVICIOS	Código: PC-CR-001
		Versión: 01
		Fecha de elaboración: 05/02/2017

Servicios ambulatorios/calificación de oportunidad*	Tiempo excedido sin respuesta en red principal para solicitar utilización de la red alterna	Tiempo excedido sin respuesta en red alterna para solicitar utilización deservicio directo de Fidupervisora
Consulta de medicina general	Dos días hábiles	Dos días hábiles adicionales
Consulta de odontología general	Dos días hábiles	Dos días hábiles adicionales
Exámenes de laboratorio de primer nivel de complejidad	Dos días hábiles	Dos días hábiles adicionales
Imágenes diagnósticas y otros exámenes del primer nivel de complejidad	Dos días hábiles	Dos días hábiles adicionales
Despacho de medicamentos formulados por médico general	Dos días hábiles	Dos días hábiles adicionales
Consulta de medicina especializada (especialidades básicas): medicina interna, cirugía general Ginecobstetricia, oftalmología, ortopedia, y traumatología, otorrinolaringología, pediatría, psiquiatría, dermatología.	Cinco días hábiles	Cinco días hábiles adicionales
Consulta odontología especializada: periodoncia, endodoncia	Cinco días hábiles	Cinco días hábiles adicionales
Despacho de medicamentos formulados por especialidades básicas	Dos días hábiles	Dos días hábiles adicionales
Exámenes de laboratorio de segundo nivel de complejidad	Tres días hábiles	Tres días hábiles adicionales
Imágenes diagnósticas y otros exámenes de segundo nivel de complejidad	Cinco días hábiles	Cinco días hábiles adicionales
Consulta de medicina especializada(otras especialidades)	Diez días hábiles	Diez días hábiles adicionales
Despacho de medicamentos formulados por otros especialistas	Tres días hábiles	Tres días hábiles adicionales
Exámenes de laboratorio de tercer nivel de complejidad	Cinco días hábiles	Cinco días hábiles adicionales
Imágenes diagnósticas y otro exámenes especializados de tercer nivel de complejidad	Ocho días hábiles	Ocho días hábiles adicionales
Cirugía programada de baja complejidad	Tres días hábiles	Tres días hábiles adicionales
Cirugía programada de mediana complejidad	Siete días hábiles	Siete días hábiles adicionales
Cirugía programada de alta complejidad	Quince días hábiles	Quince días hábiles adicionales

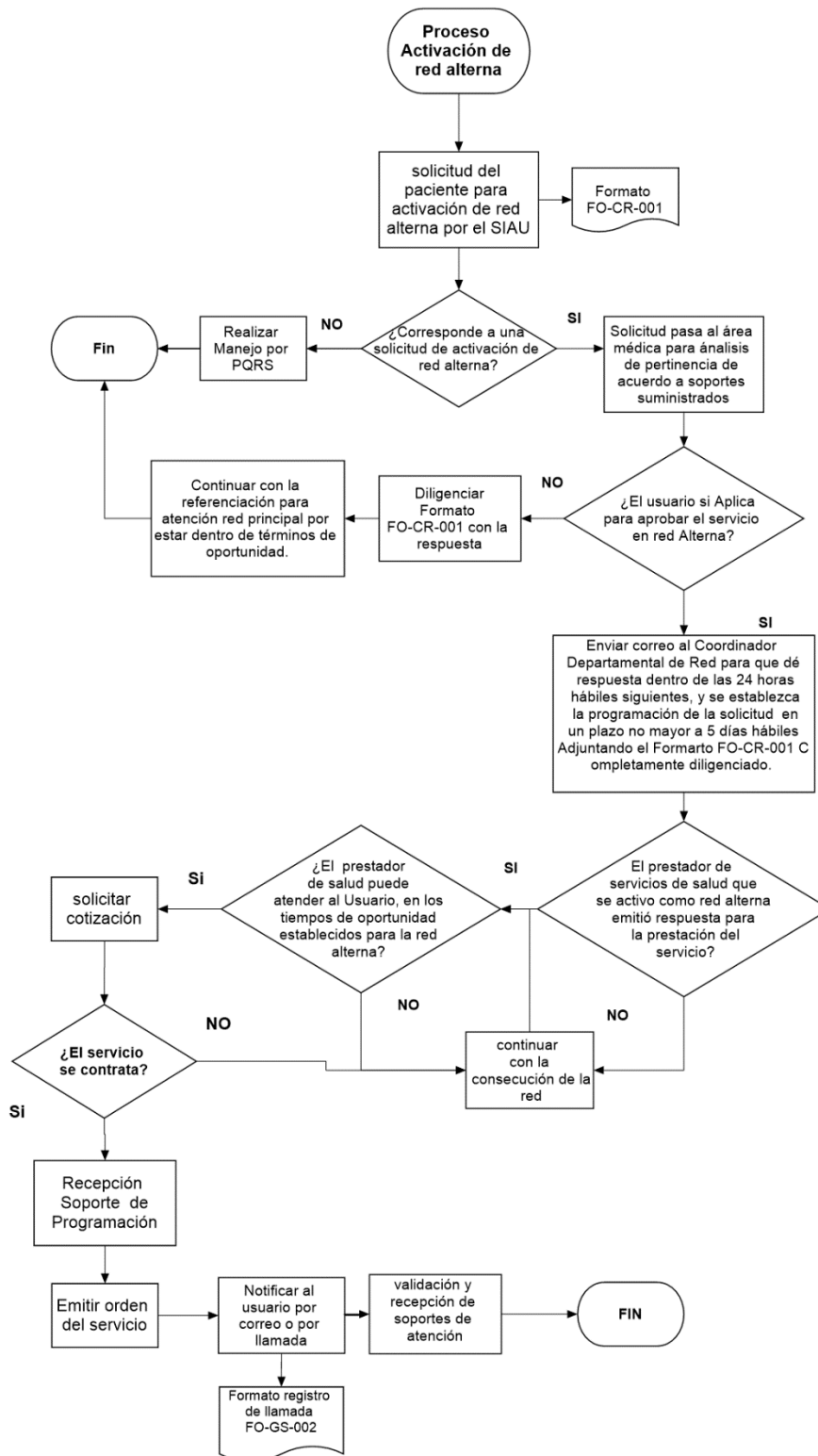
8. CONTROL DE CAMBIOS:

No aplica para esta versión.

VERSION ANTERIOR	NATURALEZA DEL CAMBIO

	PROCEDIMIENTO RED ALTERNA DE SERVICIOS	Código: PC-CR-001
		Versión: 01
		Fecha de elaboración: 05/02/2017

9. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO RED ALTERNA DE SERVICIOS	Código: PC-CR-001
		Versión: 01
		Fecha de elaboración: 05/02/2017

10. INDICADORES

- Demanda insatisfecha.
- Porcentaje de solicitudes gestionadas en red alterna
- Oportunidad de la atención en la red alterna por tipo de servicio

11. ANEXOS:

	FORMATO DE LLAMADAS CONFIRMACIÓN DE CITAS	Código: FO-CE-006
		Versión: 01
		Fecha de aprobación: 2017/02/08

Fecha de Diligenciamiento:	(DD/MM/AAAA) _____/_____/_____
Nombre del paciente:	_____
Documento	_____ número de teléfono _____
Tipo y nombre del servicio	_____
Fecha de la cita (DD/MM/AAAA)	_____/_____/_____
Se informó a:	_____ Parentesco _____
Realizada por:	_____
cargo:	_____

	PROCEDIMIENTO RED ALTERNA DE SERVICIOS	Código: PC-CR-001
		Versión: 01
		Fecha de elaboración: 05/02/2017

	Solicitud Red Alterna	Código: FO-CR-001
		Versión: 01
		Fecha de elaboración: 05/02/2017

Fecha de Diligenciamiento DD/MM/AAAA) _____ / _____ / _____ /
 Fecha de Radicación

Primer Apellido _____ Segundo Apellido _____

Primer Nombre _____ Segundo Nombre _____

Tipo de Identificación: RC TI NUIP CC CE PASAPORTE

Numero de Identificación : _____ Lugar y Fecha de expedición: _____

Edad _____ Dirección _____ Ciudad: _____

Teléfono: _____ Depto.: _____ Email: _____

Tipo de Servicio	
Consulta con especialista <input type="checkbox"/> Medicamento <input type="checkbox"/> Cirugia <input type="checkbox"/> Imagen diagnostica <input type="checkbox"/> laboratorio <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	
Si seleccionó otro especificar cuál servicio	
Fecha de Servicio ordenado por médico (DD/MM/AAAA) _____ / _____ / _____	Fecha de solicitud del servicio solicitado por afiliado (DD/MM/AAAA) _____ / _____ / _____
Servicio insumo o medicamento ordenado por médico <input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>	Motivo por el que solicita activación de red alterna <input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>

Tiempo excedido sin respuesta efectiva en días calendarios días: _____

Primera queja presentada (por no obtener respuesta en la red principal) (DD/MM/AAAA) _____ / _____ / _____ /

Descripción ampliada de la queja por inoportunidad

Firma del afiliado o familiar responsable _____

Firma de quien recibe si no es remitida por correo electrónico _____

Nombre _____

Cargo _____

Adjuntar :

- Orden médica con fecha expedición
- Resumen de Historia Médica
- Soporte del trámite realizado ante el contratista de salud con fecha de solicitud del servicio

Para diligenciar por el área médica

Se activa Red Alterna SI NO

Justifique:

Revisa: Nombre _____
Cargo _____