0. LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0		Versión inicial creada para garantizar la continuidad del servicio salud ofrecida a los usuarios del FOMAG, en caso en el que Contratista de Servicios de Salud no pueda dar atención en la red contratada.
1		Se incluye el formato de Solicitud de Garantía Extraordinario, y se ajusta el alcance.

1. OBJETO

Establecer la metodología para la activación de servicios en Red Adicional Extraordinaria autorizada directamente por FOMAG-Fiduprevisora S.A., que garantice la continuidad de los servicios de salud al usuario.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicado por los funcionarios de la Gerencia de Servicios de Salud e inicia con la recepción del requerimiento del usuario y continúa con las actividades de análisis, aprobación y seguimiento, finalizando con la prestación del servicio al usuario por Red Adicional Extraordiania, y las actividades para efectuar el descuento al Contratista de Servicios de Salud y evaluación deincumplomiento de obligaciones contractuales. .

3. GLOSARIO

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.

Capacidad Técnico-Administrativa: Son parámetros de tipo administrativo que deben garantizarse para que el servicio de salud cuente con el debido respaldo, e incluye lo relativo a la existencia y representación legal, el sistema contable y estados financieros, ajustados a las disposiciones legales en la materia, que para el caso de FOMAG, se ejercen a través de Personas Jurídicas, denominadas Uniones Temporales, que agrupan un conjunto de prestadores de servicios de salud y que deben reunir las condiciones definidas en los pliegos de condiciones, los contratos respectivos y la normatividad vigente en la materia.

CAU: Centro de Atención al usuario de FOMAG-FIDUPREVISORA

Contratistas de Servicios de Salud: Personas naturales o jurídicas, consorcios o uniones temporales contratadas por el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – Fiduprevisora S.A , para garantizar directa e indirectamente a los docentes activos, pensionados y sus beneficiarios afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, la prestación de los servicios de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y recuperación de la salud y rehabilitación en todos sus aspectos y en los diferentes niveles de atención.

Contrato: Acuerdo de voluntades celebrado entre Fiduprevisora S.A. como vocera y administradora de los recursos del FOMAG y una persona natural o jurídica, incluyendo las modalidades de asociación consorcio o unión temporal, mediante el cual se adquieren derechos y obligaciones.

Consultoría: Contratos que celebren para el desarrollo de estudios necesarios para la ejecución de proyectos de inversión, estudios de diagnóstico, pre-factibilidad o factibilidad para programas o proyectos específicos, así como auditorias y las asesorías técnicas de coordinación, control y supervisión.

Centro de Recursos de Información CRI: Es un centro responsable de realizar la entrega de la documentación allegada a la Fiduprevisora, y envía la documentación escrita parametrizada según corresponda por motivo de quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, contrataciones médicas y felicitaciones.

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.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Financieramente el costo hace referencia al conjunto de erogaciones en que se incurre para la prestación del servicio médico y el gasto hace referencia al conjunto de erogaciones o deducciones causados por la administración de la empresa.

Ejecución: Es la etapa del desarrollo del contrato la cual inicia una vez se suscribe el acta de inicio, o se cumplen las condiciones de inicio, previa aprobación de la garantía única, expedición del registro presupuestal y de la acreditación por parte del contratista de encontrase al día en el pago de las obligaciones relativas al Sistema de Seguridad Social Integral.

Estudios y documentos previos: Son los documentos que sirven de soporte para la elaboración del proyecto de Documentos de selección, de manera que los proponentes puedan valorar adecuadamente el alcance de lo requerido por Fiduprevisora S.A. como vocera y administradora de los recursos del FOMAG, así como la asignación de los riesgos que el FOMAG propone.

Funcionario GSS designado: Integrante de la Gerencia de Servicios de Salud, que por delegación del Director Médico Proceso Asistencial se leasigne la realización de las actividades del presente manual de procedimiento.

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.

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 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.

Sistema de Administración Documental: Sistema de información que incorpora y facilita el acceso a los documentos a lo largo del tiempo. Programas de gestión de bases de datos que disponen de una tecnología idónea para el tratamiento de documentos científicos, culturales y técnicos. Actualmente ORFEO.

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 delibera-

dos y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud del país.

Supervisión: Es el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato y es ejercido por la misma entidad.

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.

Vigencia del Contrato: Es el ciclo jurídico del contrato desde el inicio de ejecución que se extiende hasta la liquidación del contrato, diferente al plazo de ejecución que es el ciclo material definido en el contrato para que el contratista cumpla con las obligaciones a su cargo.

4. MARCO NORMATIVO

- **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 0780 de 2016.,** por la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

- **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.

- **Decreto 2759 de 1991.,** por la cual se organiza y establece el régimen de referencia y contra referencia.

- **Resolución 0429 de 2016.,** por la cual se adopta la Política Integral de Atención 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.

- **Resolución 1344 de 2012.,** por la cual se dictan disposiciones sobre el reporte de información de afiliación al sistema general de seguridad social en salud y se efectúan modificaciones a la base de datos única de afiliados –BDUA.

- **Resolución 1446 de 2006.,** por la cual se define el Sistema de información para la calidad y se adoptan los indicadores de monitoria del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud.
- **Circular externa 057 de 2009.,** Por la cual se dictan disposiciones donde los regímenes de excepción y los sistemas especiales deberán de enviar la información de afiliados y financiera de conformidad con los anexos técnicos de la presente circular.
- **Circular Externa No. 047 (CIRCULAR ÚNICA).**, Superintendencia Nacional de Salud. Instrucciones generales y remisión de información para la inspección, vigilancia y control.
- **Circular Externa No. 049 Superintendencia Nacional de Salud.**, Modificaciones a las instrucciones generales y remisión de información para la inspección, vigilancia y control contenidas en la Circular Externa No. 047 (circular única).
- **Contrato de Fiducia Mercantil** Ministerio de Educación Nacional y Fiduciaria la Previsora S.A. protocolizado en la escritura pública No. 83 del 21/06/1990 de la Notaria 44 del Circuito de Bogotá.
- Norma Técnica Colombiana, NTC-ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad.

- Norma Técnica Colombiana de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP1000.

- Norma Técnica Colombiana, NTC-ISO 14001, Sistemas de Gestión Ambiental
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO/IEC 27001 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).
- Demás normas que lo adicionen, sustituyan y/o modifiquen
- Invitación 002 de 2017:
  - Anexos
  - Formatos

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ML-GNE-07-001 Manual de políticas de administración de servicios de salud
- ML-PLA-01-001 Código de Buen Gobierno
- ML-ESC-ESC-007-001 Código de Conducta Etica
- MP-GNE-07-020 - Supervision de contratistas de prestaciòn de servicios de salud
- MP GNE 03 028 Cuentas por pagar Fomag
- FR-GNE-07-XXX Solicitud de Garantía Extraordinaria.

6. POLITICAS Y LINEAMIENTOS

a. Los funcionarios de la Gerencia de Servicios de Salud deben garantizar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en este procedimiento que busca administrar y gestionar las solicitudes de los usuarios para hacer uso de la Red Adicional Extraordinaria cuando la Red Principal y Alterna exceda en los tiempos de atención.

b. Los criterios definidos para la utilización de esta vía de cumplimiento extraordinario, se publicarán en la página oficial del FOMAG (estableciéndolos acorde con lo definido en pliegos contactuales). También se informará las vías de comunicación de esta ruta (correo electrónico, CAU y/o através de los veedores en salud definidos por los grupos sindicales).

c. Cuando no se tiene respuesta efectiva por parte del Contratista de Servicios de Salud, el usuario debe solicitar la utilización de servicios en Red Adicional Extraordinaria autorizada directamente por FOMAG-Fiduprevisora S.A., con cargo al contratista.

d. El incumplimiento de la programación de consultas médicas solicitadas u ordenadas por primera vez por un motivo de consulta,le aplicará la activación de la Red Adicional Extraordinaria .

e. El incumplimiento de las citas de control programados activa los tiempos excedidos sin respuesta efectiva contando desde el día siguiente del incumplimiento, si la responsabilidad es atribuible directamente a las instituciones que forman parte de la red de servicios o al sistema de referencia y no por causas imputables al afiliado.

f. La atención odontológica general y especializada debe regirse por el principio de programación de tratamientos terminados, tratamientos completos que se deben programar en su totalidad una vez realizado el diagnóstico, en la primera consulta, con atención continua a través de citas seriadas, cuando menos una a la semana, en día y hora fijos, concertadas con el afiliado, hasta la finalización del tratamiento. El hecho de someter al afiliado a sistema de autorizaciones o solicitud de cada cita de un tratamiento se considerará una barrera de acceso.

g. La rehabilitación igualmente debe regirse por el principio de programación de tratamientos terminados, tratamientos completos que se deben programar en su totalidad una vez realizado el diagnóstico, en la primera consulta, con atención continua a través de citas seriadas, en días y hora fijos, concertadas con el afiliado, hasta la finalización del tratamiento. El hecho de someter al afiliado a sistema de autorizaciones o solicitud de cada cita de un tratamiento de rehabilitación se considerará una barrera de acceso

h. El Funcionario Gerencia de Servicios de Salud designado debe revisar la información entregada por el usuario para la revisión del caso y los soportes correspondientes y determinar si tiene derecho a que se le asigne el servicio de atención por la Red Adicional Extraordinaria.

i. Los Contratistas de Servicios de Salud deben hacer seguimiento y monitoreo para que se garanticen el funcionamiento de las Redes Alternas para la atención en caso de incumplir con la Red Principal

j. Se debe estructurar una Red Adicional Extraordinaria del FOMAG para garantizar la continuidad del servicio que contemple el alcance de los servicios ofertados por contratistas de prestación de servicios de salud

k. Cuando el valor descontado con ocasión de la aplicación del procedimiento de Garantia de cumplimiento extraordinario para garantizar el cumplimiento del objeto del contrato, sea igual o exceda del 5% del valor total de la facturación mensual por tres (3) meses consecutivos o no, durante el periodo de un (1) año calendario (Numeral 5.8) del documento de selección definitivo.

l. La Gerencia de Servicios de Salud debe garantizar que el Usuario conozca las condiciones que se deben cumplir para el acceso a este servicio, como de las condiciones especiales.

m. La Gerencia de Servicios de Salud deberá revisar la vinculación de los prestadores que están a cargo de la Red Adicional Extraordinaria.

n. El Contratista de Servicios de Salud, no asumirá los costos de traslados de pacientes en el caso de requerir servicios ambulatorios en los siguientes casos, salvo que el médico señale la necesidad de transporte en ambulancia:

- Dentro del municipio de origen.

- Entre los municipios conurbados, las áreas metropolitanas y la capital; o cuando el costo del transporte sea menor o igual a un (1) salario mínimo legal diario vigente (SMLDV) por trayecto.
- Para los afiliados en poblaciones dispersas se reconocerá el costo del transporte terrestre, fluvial o aéreo, incluso dentro del mismo municipio, para acudir a los servicios tanto básicos como especializados, cuando este transporte regularmente cueste más de un (1) salario mínimo diario, con el fin de suprimir dicha barrera de acceso a los servicios de salud. En los casos de menores de quince (15) años o personas en alto grado de discapacidad, que requieran de la compañía de un familiar, el medio de transporte empleado para el acompañante será el mismo que se emplee para el paciente, conforme a las condiciones de seguridad del transporte a utilizar y el costo será asumido por la entidad.

o. Se consideran exclusiones a todos aquellos procedimientos no contemplados dentro del plan de atención de este régimen de excepción y que se describen a continuación:

- Tratamientos de infertilidad. Entiéndase como los tratamientos y exámenes cuyo fin único y esencial sea el embarazo y la procreación.
- Tratamientos considerados estéticos, cosméticos o suntuarios no encaminados a la restitución de la funcionalidad perdida por enfermedad o la grave afectación estética por trauma o cirugía mayor.
- Todos los tratamientos quirúrgicos y medicamentos considerados experimentales o los no autorizados por las sociedades científicas debidamente reconocidas en el país, así se realicen y suministren por fuera del territorio Nacional.
- Se excluyen expresamente todos los tratamientos médico-quirúrgicos realizados en el exterior.
- Se excluyen todos los medicamentos no autorizados por el INVIMA o el ente regulador correspondiente.
- Se excluyen tecnologías en salud sobre las cuales no exista evidencia científica, de seguridad o costo efectividad o que tengan alertas de seguridad o falta de efectividad que recomienden su retiro del mercado, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Tratamientos de ortodoncia, implantología, dispositivos protésicos en cavidad oral y blanqueamiento dental en la atención odontológica.
- Prestaciones de salud en instituciones no habilitadas para tal fin dentro del sistema de salud.
- No se suministrarán artículos suntuarios, cosméticos, complementos vitamínicos (excepto los relacionados con los Programas de Promoción y Prevención) líquidos para lentes de contacto, tratamientos capilares, champús, jabones, enjuagues bucales, cremas dentales, cepillo y seda dental y demás elementos de aseo; leches, cremas hidratantes, anti solares, drogas para la memoria, edulcorantes o sustitutos de la sal, anorexígenos,. Los anti-solares y cremas hidratantes serán cubiertas cuando sean necesarios para el tratamiento de la patología integral del paciente.
- No se reconocerán servicios por fuera del ámbito de la salud salvo algunos servicios complementarios y necesarios para el adecuado acceso a los servicios como el caso del transporte.

- Calzado Ortopédico.
- Los pañales de niños y adultos y las toallas higiénicas.
- Todo lo que no está explícitamente excluido se considera incluido.

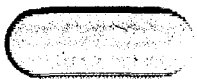
p. La exigencia de Red Alterna definida para manejo de contingencias en la oferta de servicios:

- Es condición indispensable en el Sistema de Salud del Magisterio que los Contratistas de Servicios de Salud garanticen una red alterna para todos los servicios, en todos los niveles de complejidad y en toda la red de servicios, red alterna que sea conocida por los afiliados y su condición de utilización, de modo que se garantice la disponibilidad de la oferta de servicios y la ruta integral de atención ante cualquier contingencia del servicio.

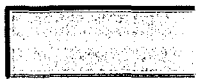
- La red alterna se activará automáticamente para servicios distintos de las urgencias cuando, debido a cualquier contingencia, se cierre un servicio en la red principal de atención o se niegue o postergue reiteradamente un servicio, insumo o medicamento, en cuyo caso el afiliado tendrá derecho a acudir a la red alterna para obtener la atención ordenada por el médico tratante, según el procedimiento establecido.

- Igualmente, se ordenará la apertura de un servicio de la red alterna por un determinado plazo, cuando a nivel municipal, departamental o regional se compruebe por parte del supervisor del contrato o su delegado en las reuniones de los Comités Regionales que hay un represamiento importante de los mismos y se está constituyendo en barrera de acceso. En dicho caso la apertura de la red alterna prevista se habilitará por el plazo necesario para solucionar el represamiento del servicio

7. CONVENCIONES



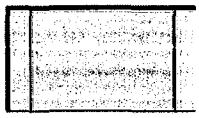
Inicio/Final: Se utiliza para indicar el inicio y el final de un diagrama



Acción/Proceso General: Indica la actividad que se debe realizar en el procedimiento. Indica una acción o instruccion general que debe realizar

Decisión: Indica la validacion o comparación de datos y dependiendo del resultado se toma la decisión de seguir un camino del diagrama u otro.

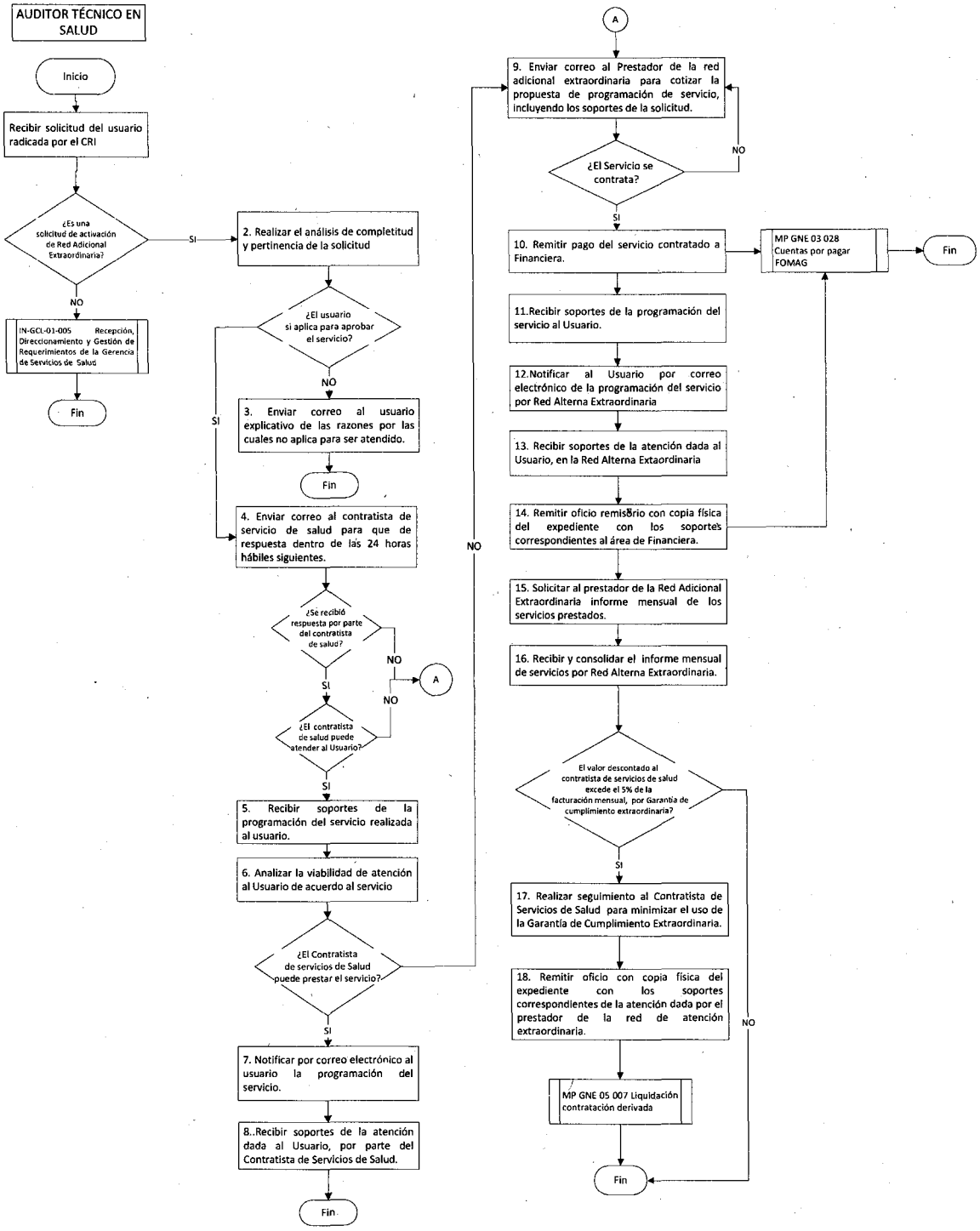
Conector de actividad: Indica el enlace de dos partes de un diagrama dentro de la misma página. Se utilizan **letras** en los conectores.



Llamada a subrutina: Indica que continúa con la ejecución de otro procedimiento o indica llamada a una subrutina.

Conector de página: Indica el enlace de dos partes de un diagrama en páginas diferentes. Se utilizan **números** en los conectores.

8. FLUJOGRAMA.



9. DESARROLLO.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PRODUCTO/SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PERMISOS
Auditor Técnico en Salud.	1. Recibir solicitud del usuario radicada por el CRI en el formato FR-GNE-07-0XX Solicitud de Garantia Extraordinaria. **¿Es una solicitud de activación de Red Adicional Extraordinaria?** **Si:** Continuar con la siguiente actividad. **No:** Solicitar al CRI la reclasificar de la solicitud para que sea tratada como queja y continue con el Instructivo IN-GCL-01-005 Recepción, Direccionamiento y Gestión de Requerimientos de la Gerencia de Servicios de Salud **fin del procedimiento.**	**PRO:** Solicitud radicada. **SIS:** Sistema de Gestión Documental **PER:** Consulta y edición
Auditor Técnico en Salud.	2. Realizar el análisis de completitud y pertinencia de la solicitud teniendo en cuenta los soportes enviados que son: – Orden médica con fecha expedición – Resumen de Historia Médica – Soporte del trámite realizado ante el contratista de salud con fecha de solicitud del servicio **Nota:** En la revisión de la solicitud tener en cuenta que el Usuario no puede pedir servicios que estén por fuera de la red. **¿El usuario si aplica para aprobar el servicio**? Si: Continuar con la actividad 4 No: Continuar con la siguiente actividad	**PRO:** Solicitud radicada y analizada.. **SIS:** Sistema de Gestión Documental, Microsoft Office. **PER:** Consulta y edición

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PRODUCTO/SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PERMISOS
Auditor Técnico en Salud.	3. Enviar correo al usuario de las razones por las cuales no aplica para ser atendido por el proceso de Garantía de Cumplimiento Extra-ordinaria. **Fin de procedimiento.**	**PRO:** Correo electrónico enviado al usuario. **SIS:** Microsoft Office **PER:** Modifica
Auditor Técnico en Salud.	4. Enviar correo al Contratista de Servicios de Salud 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 **¿Se recibió respuesta por parte del contratista de salud?** No: Continuar con la actividad 9 Si: **¿El contratista de salud puede atender al Usuario?** Si: Continuar con l siguiente actividad. No: Continuar con la actividad 9.	**PRO:** Correo electrónico para programación de servicio al Contratista. **SIS:** Microsoft Office **PER:** Modifica
Auditor Técnico en Salud.	5. Recibir soportes de la programación del servicio realizada al usuario a través de correo electrónico: – Especialidad solicitada – Nombre del profesional de salud – Día y hora de la cita – Autorización del servicio – Dirección del centro médico.	**PRO:** Correo Electrónico, con soportes de atención **SIS:** Microsoft Office **PER:** Modifica
Auditor Técnico en Salud.	6. Analizar la viabilidad de atención al Usuario de acuerdo al servicio si es por Red Adicional extraordinaria o por el Contratista de Servicios de salud (acorde a los tiempos de oportunidad establecidos).	**PRO:** Correo electrónico **SIS:** Microsoft Office **PER:** Modifica

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PRODUCTO/SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PERMISOS
	¿El Contratista de Servicios de Salud puede prestar el servicio? **SI:** Continuar con la siguiente actividad **NO:** Continuar con la actividad 9.	
Auditor Técnico en Salud.	7. Notificar por correo electrónico al usuario que la prestación del servicio va a ser prestada por el Contratista de Salud Asignado, incluyendo la información de la programación que incluye: – Especialidad solicitada – Nombre del Especialista – Día y hora de la cita – Autorización del servicio – Dirección del centro médico	**PRO:** Correo electrónico al Usuario **SIS:** Microsoft Office **PER:** Modifica
Auditor Técnico en Salud.	8. Recibir soportes de la atención dada al Usuario, una vez se realizó el servicio solicitado a través de correo electrónico. **Fin del procedimiento.**	**PRO:** correo electrónico y soportes de la atención. **SIS:** Microsoft Office **PER:** Modifica
Auditor Técnico en Salud.	9. Enviar correo al Prestador de la red adicional extraordinaria para cotizar la propuesta de programación de servicio, incluyendo los soportes de la solicitud. – Orden médica con fecha expedición – Resumen de Historia Médica **¿El Servicio se contrata?** **Si:** Continuar con siguiente actividad. **No:** Continuar con la búsqueda del prestador del servicio	**PRO:** Correo electrónico solicitud de servicio **SIS:** Microsoft Office **PER:** Modifica
Auditor Técnico en Salud.	10. Remitir pago del servicio contratado al área Financiera, con todos los soportes del servicio a contratar, y continuar con el MP GNE 03 028 Cuentas por pagar Fomag	**PRO:** soporte de pago y orden de servicio. **SIS** Microsoft Office **PER:** Modifica

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PRODUCTO/SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PERMISOS
Auditor Técnico en Salud.	11. Recibir soportes de la programación del servicio al Usuario de acuerdo a la disponibilidad de la Red Alterna Extraordinaria : – Especialidad solicitada – Nombre del Doctor – Día y hora de la cita – Autorización del servicio – Dirección del centro médico	**PRO:** Servicio programado **SIS:** Microsoft Office **PER:** Modifica
Auditor Técnico en Salud.	12. Notificar al Usuario por correo electrónico de la programación del servicio por Red Alterna Extraordinaria que incluye: • Especialidad solicitada • Nombre del Doctor • Día y hora de la cita • Autorización del servicio • Dirección del centro médico	**PRO:** Correo electrónico enviado al usuario. **SIS:** Microsoft Office **PER:** Modifica
Auditor Técnico en Salud.	13. Recibir soportes de la atención dada al Usuario, en la Red Alterna Extaordinaria una vez se realizó el servicio solicitado.	**PRO:** correo electrónico y soportes de la atención. **SIS:** Microsoft Office **PER:** Modifica
Auditor Técnico en Salud.	14. Remitir oficio remisorio con copia física del expediente con los soportes correspondientes de la atención dada por el prestador de la Red de Atención extraordinaria al área de Financiera para que se efectúe el descuento correspondiente por los servicios no atendidos al Contratista de Servicios de Salud y continuar con el procedimiento MP GNE 03 028 Cuentas por pagar FOMAG	**PRO:** Oficio remisorio con expediente del servicio contratado. **SIS:** Microsoft Office **PER:** Modifica
Auditor Técnico en Salud.	15. Solicitar al prestador de la Red Adicional Extraordinaria informe mensual de los servicios prestados.	**PRO:**Correo electrónico. **SIS:** Microsoft Office **PER:** Modifica

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PRODUCTO/SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PERMISOS
Auditor Técnico en Salud.	16. Recibir y consolidar de informe mensual y relación de los servicios aprobados por garantía de cumplimiento extraordinaria por región, departamento y prestador. **¿El valor descontado al contratista de servicios de salud excede el 5% de la facturación mensual, por 3 meses consecutivos o no, por Garantía de cumplimiento extraordinaria?** Si: Continuar con la siguiente actividad. No: Fin del procedimiento.	**PRO:** Correo electrónico e informe por región **SIS:** Microsoft Office **PER:** Modifica
Auditor Técnico en Salud.	17. Realizar seguimiento al Contratista de servicios de salud sobre las estrategias para minimizar el uso de la Garantía de cumplimiento extraordinaria, y a la efectividad de las acciones tomadas y determinar la pertinencia del cierre.	**PRO:** correo electrónico e informe por región **SIS:** Office **PER:** N/A
Auditor Técnico en Salud.	18. Remitir oficio con copia física del expediente que contengan los soportes correspondientes de la atención dada por el prestador de la red de atención extraordinaria al área de Jurídica para que se evaluar la terminación del contrato y continuar con el procedimeinto MP GNE 05 007 «Liquidación contratación derivada»	**PRO:** correo electrónico e informe por región **SIS:** Office **PER:** N/A

10. Anexo 1

ANEXO 1 TIEMPOS DE ATENCION RED PRINCIPAL Y RED ALTERNA POR SERVICIO.

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 Fiduprevisora
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

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 Fiduprevisora
Cirugía programada de alta complejidad	Quince días hábiles	Quince días hábiles adicionales

Nota: *En los casos de exámenes de laboratorio, imágenes diagnósticas y otros exámenes, el tiempo excedido es para la realización del examen, no para la entrega de los resultados.

Cuando se requiera transporte aéreo para garantizar el acceso a servicios médicos especializados y o procedimientos diagnósticos o terapéuticos especializados, no disponibles en el departamento, el tiempo excedido de oportunidad se aumenta en cinco días hábiles.

En cirugía de alta complejidad se exceptúan los trasplantes que están condicionados a lista de espera del órgano

FIRMA _____	FIRMA _____
NOMBRE MARTHA STELLA RODRIGUEZ CUBILLOS	NOMBRE JOSE RAFAEL DOMINGUEZ AYALA
FECHA _____	FECHA _____
ELABORÓ	REVISÓ-APROBÓ
AUDITOR MÉDICO	GERENTE SERVICIOS DE SALUD
FIRMA _____	
NOMBRE WILLIAN EMILIO MARIÑO ARIZA	
FECHA _____	
VICEPRESIDENTE FONDO DE PRESTACIONES	APROBÓ

{fiduprevisora)	Solicitud de Garantía Extraordinaria

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

Primer Apellido _____ Segundo Apellido _____

Primer Nombre _____ Segundo Nombre _____

Tipo de Identificación: RC ☐ TI ☐ NUIP ☐ CC ☐ CE ☐ PASAPORTE ☐

Numero de Identificación sin Guión: _____

Lugar y Fecha de expedición: _____ (MM/DD/AAAA) _____/_____/_____/

Edad Cumplida _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Ciudad: _____ Depto.: _____

Dirección Electrónica _____

Región _____ Departamento _____ Municipio _____

Contratista _____

Fecha de Servicio o insumo ordenado por médico*
(MM/DD/AAAA) _____/_____/_____/
Servicio insumo o medicamento ordenado por médico

Fecha de solicitud del servicio solicitado por afiliado
(MM/DD/AAAA) _____/_____/_____/
Servicio solicitado por afiliado

Número de servicio por el que se reclama inoportunidad o negación según tabla anexa No: _____
Tiempo excedido sin respuesta efectiva del servicio según tabla anexa dias: _____

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

Segunda queja presentada
Fecha de Presentación de PQR
(por no obtener tampoco respuesta de la red alterna)
(MM/DD/AAAA) _____/_____/_____/

Tercera queja presentada ante Fiduprevisora
Fecha de presentación de PQR
(por no obtener respuesta de las dos quejas anteriores en la red principal o en la alterna)
(MM/DD/AAAA) _____/_____/_____/

Queja específica por entrega de insumos
Fecha de orden médica*
(MM/DD/AAAA) _____/_____/_____/
No de dias transcurridos sin entrega _____

Queja específica servicio de transporte de ambulancia
Fecha de orden médica*
(MM/DD/AAAA) _____/_____/_____/
Hora _____
Tiempo transcurrido sin transporte horas _____ días _____

Queja específica por consecución de transporte para cumplir remisión a nivel de complejidad superior Fecha de orden médica de remisión* (MM/DD/AAAA) _____/_____/_____/ Número de días sin hacerse efectiva la remisión por no proporcionar transporte al afiliado_____
Descripción ampliada de la queja por inoportunidad o negación del servicio

Firma del afiliado o familiar responsable

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

*Adjunte copia de la orden médica si dispone de ella. Siempre solicíte la misma al médico tratante

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

FIDUPREVISORA S.A identificada con Nit 860525148-5, manifiesta en su condición de responsable del tratamiento o actuando bajo la figura de encargado de acuerdo fiduciario o mandato legal, con fundamento en lo dispuesto en el régimen de protección de datos personales consagrado en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias y complementarias, que con ocasión al diligenciamiento del presente formato se recolectará, almacenará, usará, dispondrá o eventualmente se podrá llegar a transmitir o transferir a nivel nacional o internacional, información personal de su titularidad o de terceros por usted referidos o representados. La información personal objeto de tratamiento es de tipo general identificación, ubicación y socioeconómica, la cual será utilizada para las siguientes finalidades: i) Gestionar, facilitar y/o cumplir con las actividades relativas al trámite de solicitud de garantía Extraordinaria; ii) Registrar o actualizar información de la solicitud extraordinaria y actualización de datos de ubicación y de contacto.; iii) Mantener actualizada la base de datos de los profesores del magisterio; iv) Establecer y mantener un canal habitual de comunicación que permite informarle las características, ventajas, y beneficios de los servicios financieros de FIDUPREVISORA S.A; v) Permitir la transmisión nacional o internacional de la información a terceros aliados o proveedores que soportan o contribuyen al adecuado funcionamiento de la infraestructura y la correcta ejecución de los procesos tecnológicos e informáticos de FIDUPREVISORA S.A.
En razón de lo anterior, los titulares de la información registrada en el presente formulario, cuentan con el derecho a conocer, actualizar, rectificar y solicitar supresión sus datos personales; abstenerse de suministrar información personal de naturaleza sensible o relativa a niños, niñas o adolecentes, solicitar la prueba de la autorización otorgada, ser informado sobre el uso que se le da a sus datos personales; revocar la autorización otorgada, consultar los datos personales previamente suministrados y acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando no se atienda en debida forma sus consultas o reclamos en materia de protección de datos personales. Los anteriores derechos podrán ser ejercidos presentando una consulta o reclamo a través de los siguientes canales de atención: i) Correo electrónico: protecciondedatos@fiduprevisora.com.co; ii) Teléfono: (1) 5945111; iii) Dirección física: Calle 72 No. 10-03 Bogotá, Colombia. Con el diligenciamiento y suscripción del presente formulario Usted declara conocer y aceptar de manera expresa y por escrito, el contenido de la presente solicitud de autorización, así como el contenido de la política de protección de datos personales de FIDUPREVISORA S.A publicada en www.fiduprevisora.com.co

{fiduprevisora)	Solicitud de Garantía Extraordinaria

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

Primer Apellido _____ Segundo Apellido _____

Primer Nombre _____ Segundo Nombre _____

Tipo de Identificación: RC ☐ TI ☐ NUIP ☐ CC ☐ CE ☐ PASAPORTE ☐

Numero de Identificación sin Guión: _____

Lugar y Fecha de expedición: _____ (MM/DD/AAAA) _____/_____/_____/

Edad Cumplida _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Ciudad: _____ Depto.: _____

Dirección Electrónica _____

Región _____ Departamento _____ Municipio _____

Contratista _____

Fecha de Servicio o insumo ordenado por médico*
(MM/DD/AAAA) _____/_____/_____/
Servicio insumo o medicamento ordenado por médico

Fecha de solicitud del servicio solicitado por afiliado
(MM/DD/AAAA) _____/_____/_____/
Servicio solicitado por afiliado

Número de servicio por el que se reclama inoportunidad o negación según tabla anexa No: _____
Tiempo excedido sin respuesta efectiva del servicio según tabla anexa dias: _____

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

Segunda queja presentada
Fecha de Presentación de PQR
(por no obtener tampoco respuesta de la red alterna)
(MM/DD/AAAA) _____/_____/_____/

Tercera queja presentada ante Fiduprevisora
Fecha de presentación de PQR
(por no obtener respuesta de las dos quejas anteriores en la red principal o en la alterna)
(MM/DD/AAAA) _____/_____/_____/

Queja específica por entrega de insumos
Fecha de orden médica*
(MM/DD/AAAA) _____/_____/_____/
No de dias transcurridos sin entrega _____

Queja específica servicio de transporte de ambulancia
Fecha de orden médica*
(MM/DD/AAAA) _____/_____/_____/
Hora _____
Tiempo transcurrido sin transporte horas _____ días _____

Queja específica por consecución de transporte para cumplir remisión a nivel de complejidad superior Fecha de orden médica de remisión* (MM/DD/AAAA) _____/_____/_____/ Número de días sin hacerse efectiva la remisión por no proporcionar transporte al afiliado_____
Descripción ampliada de la queja por inoportunidad o negación del servicio

Firma del afiliado o familiar responsable

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

*Adjunte copia de la orden médica si dispone de ella. Siempre solicíte la misma al médico tratante

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

FIDUPREVISORA S.A identificada con Nit 860525148-5, manifiesta en su condición de responsable del tratamiento o actuando bajo la figura de encargado de acuerdo fiduciario o mandato legal, con fundamento en lo dispuesto en el régimen de protección de datos personales consagrado en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias y complementarias, que con ocasión al diligenciamiento del presente formato se recolectará, almacenará, usará, dispondrá o eventualmente se podrá llegar a transmitir o transferir a nivel nacional o internacional, información personal de su titularidad o de terceros por usted referidos o representados. La información personal objeto de tratamiento es de tipo general identificación, ubicación y socioeconómica, la cual será utilizada para las siguientes finalidades: i) Gestionar, facilitar y/o cumplir con las actividades relativas al trámite de solicitud de garantía Extraordinaria; ii) Registrar o actualizar información de la solicitud extraordinaria y actualización de datos de ubicación y de contacto.; iii) Mantener actualizada la base de datos de los profesores del magisterio; iv) Establecer y mantener un canal habitual de comunicación que permite informarle las características, ventajas, y beneficios de los servicios financieros de FIDUPREVISORA S.A; v) Permitir la transmisión nacional o internacional de la información a terceros aliados o proveedores que soportan o contribuyen al adecuado funcionamiento de la infraestructura y la correcta ejecución de los procesos tecnológicos e informáticos de FIDUPREVISORA S.A.
En razón de lo anterior, los titulares de la información registrada en el presente formulario, cuentan con el derecho a conocer, actualizar, rectificar y solicitar supresión sus datos personales; abstenerse de suministrar información personal de naturaleza sensible o relativa a niños, niñas o adolecentes, solicitar la prueba de la autorización otorgada, ser informado sobre el uso que se le da a sus datos personales; revocar la autorización otorgada, consultar los datos personales previamente suministrados y acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando no se atienda en debida forma sus consultas o reclamos en materia de protección de datos personales. Los anteriores derechos podrán ser ejercidos presentando una consulta o reclamo a través de los siguientes canales de atención: i) Correo electrónico: protecciondedatos@fiduprevisora.com.co; ii) Teléfono: (1) 5945111; iii) Dirección física: Calle 72 No. 10-03 Bogotá, Colombia. Con el diligenciamiento y suscripción del presente formulario Usted declara conocer y aceptar de manera expresa y por escrito, el contenido de la presente solicitud de autorización, así como el contenido de la política de protección de datos personales de FIDUPREVISORA S.A publicada en www.fiduprevisora.com.co