



ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE

No. DE DOCUMENTO: P-DTP-002

HOJA : 2 DE 10

ACTIVACIÓN DE LA RED ALTERNA

OBJETIVO

Establecer la metodología para la activación de los servicios en la red alterna ofertada para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios, incluidos los de apoyo diagnóstico y terapéutico, en todos los niveles de complejidad y en toda la red de servicios.

ALCANCE

Este procedimiento será aplicado por el Coordinador Regional de la Red cuando se presenten posibles variaciones en la demanda o en la oferta, debido a cualquier contingencia, cierre de un servicio en la red principal de atención o se niegue o postergue reiteradamente un servicio, insumo y/o medicamento.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

M-DTP-001 Manual de Gerencia de la Red

D-GER-016 Comités Organizacionales –Comité Gerencia de la Red

P-DIR-021 Referencia y Contrareferencia – Programa Magisterio

P-DIR-003 Asignación de Citas.

P-DIR-004 Atención Integral en Salud Ambulatorias

P-DTP-001 Auditoria de Red Contratada

INVITACIÓN PÚBLICA 002 de 2017, Pliegos de condiciones y acuerdos de voluntades

DEFINICIONES

Usuarios. Para el presente manual se definen como usuarios a todas las personas que soliciten servicios de salud en las diferentes Unidades Ambulatorias y/o Hospitalarias de la Organización Clínica General del Norte o contratadas

Calidad de la Atención en Salud. 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.

Prestador de servicios de salud. Institución prestadora de servicios de salud o profesional independiente debidamente autorizado y habilitado para la prestación de servicios de salud, conforme a la normatividad vigente.

Servicio de salud. Actividad. Procedimiento o intervención realizada por un prestador de servicios de salud de acuerdo con la codificación establecida en el Sistema Único de Habilitación y las normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan.



ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE

No. DE DOCUMENTO: P-DTP-002

HOJA : 3 DE 10

ACTIVACIÓN DE LA RED ALTERNA

Oferta de Servicios de Salud. Capacidad de producir actividades. Se mide a través de Indicadores de Cantidad (producción, productividad, rendimiento) y de Calidad (capacidad de respuesta, calidad humana).

Demanda de Servicios de Salud. Puede definirse como la población que de acuerdo a una necesidad de atención requiere o potencialmente revela un consumo de servicios de salud.

Días Calendarios. Cualquier día del calendario sin tener en cuenta si es un día hábil o inhábil.

Día Hábil. Cualquier día comprendido entre lunes y viernes ambos inclusive de cada semana, excluyendo de estos los días festivos determinados por la Ley de la Republica de Colombia.

Orden de servicio. Es la solicitud de realización de actividades de apoyo diagnóstico y/o tratamiento entre una institución y otra. Para lo anterior pueden referirse: personas, elementos o muestras biológicas y productos del ambiente.

Red Principal de servicios de salud. Es un conjunto articulado de servicios de salud, ordenado por niveles de complejidad para atender a los afiliados de forma integral de acuerdo con sus necesidades de salud, con modelos administrativos y/o asistenciales que organizan la ruta de atención bajo los criterios que se establecen para el sistema de salud del magisterio.

Red Alterna. Es condición indispensable en el Sistema de Salud del Magisterio que los contratistas 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.

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 de que la red **principal o alterna** del contratista no pueda dar alcance en el tiempo establecido y de acuerdo a los servicios solicitados. Servicios cotizados y contratados por el área financiera del FOMAG.

Respuesta Efectiva. Es la atención prestada por el contratista de Servicios de Salud, cuando el usuario solicita la utilización de servicios de salud.

MARCO NORMATIVO

Decreto 2759 de 1991. Se organiza y establece el Sistema de Referencia y Contrareferencia

Ley 100 de 1993. Se crea el Sistema de Seguridad Social

Ley 1122 de 2007. Modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud

Decreto 4747 de 2007. Regula las relaciones entre prestadores y entidades responsables.

Ley 1438 de 2011. Reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud

Resolución 123 de 2012 Acreditación.

Resolución 2003 de 2014 Habilitación.

Ley 1751 de 2015. Regula el Derecho Fundamental a la Salud.



ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE

No. DE DOCUMENTO: P-DTP-002

HOJA : 4 DE 10

ACTIVACIÓN DE LA RED ALTERNA

Resolución 0429 de 2016. Se adopta la Política integral de Atención en Salud
Resolución 1446 de 2006. Define el Sistema de Información para la Calidad
Decreto 1011 de 2006. Establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad
Ley 91 de 1989 Se crea Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio
Decreto 780 de 2016. Decreto Único Reglamentario del Sector Salud

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

El Coordinador General Departamental debe hacer seguimiento y monitoreo a los estándares de oportunidad establecidos para que se garantice la atención oportuna de los usuarios en la red principal; en el evento en que se identifiquen tiempos de respuesta excedidos sin respuesta efectiva de servicios ambulatorios y de programación de cirugías de baja y mediana complejidad requeridos, le informará a Director General de la Red Ambulatoria y a Coordinador Regional de la Red para establecer inicialmente las medidas o ajustes correspondientes a la red principal; con el objetivo de minimizar el uso de la garantía de cumplimiento de la activación de la red alterna o externa.

El Coordinador Regional de la Red activará automáticamente la red alterna, previa autorización de Director General de la Red Ambulatoria para servicios distintos de las urgencias cuando debido a cualquier contingencia se cierre o no se pueda prestar un servicio en la red principal de atención.

La activación o apertura de un servicio en la red alterna será por un evento específico y un determinado periodo (contingencia); hasta que se logre garantizar la atención y la continuidad en la red principal.

Los servicios activados en la red Alterna serán solo los servicios ofertados por el contratista y los incluidos en el Plan de Beneficios del Magisterio. No se activarán servicios excluidos o que están por fuera de la red.



ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE


No. DE DOCUMENTO: P-DTP-002

HOJA: 5 DE 15

ACTIVACIÓN DE LA RED ALTERNA

DESCRIPCIÓN

ACTIVACIÓN RED ALTERNA

CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
	<p>1. <u>Contratación y negociación de la red principal y alterna por departamento y región.</u></p> <p>El Director general de la red ambulatoria es responsable de determinar las características de la red de prestadores en términos de cobertura geográfica y complejidad de servicios. Asimismo es responsable asegurar el funcionamiento de la red contratada dentro de los términos establecidos.</p>	<p>Director general de la red ambulatoria</p>	<p>M-DTP-001 Manual gerencia de la red</p> <p>Base de datos de red principal y red alterna ofertada</p>




ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE

No. DE DOCUMENTO: P-DTP-002

HOJA: 6 DE 15

ACTIVACIÓN DE LA RED ALTERNA

CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
	<p>2. <u>Monitorear el cumplimiento de los estándares de oportunidad.</u></p> <p>El Coordinador general departamental es responsable de monitorear sistemáticamente el cumplimiento de los estándares de oportunidad definidos por el cliente contratante ofertados por la red principal.</p>	<p>Coordinador general departamental</p>	<p>Informe sistema de información</p> <p>Plan de acción</p> <p>Anexo 1. Oportunidad en el acceso a los servicios ambulatorios.</p>




ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE

No. DE DOCUMENTO: P-DTP-002

HOJA: 7 DE 15

ACTIVACIÓN DE LA RED ALTERNA

CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
	<p>3. <u>Notificación de desviaciones.</u></p> <p>El Coordinador general departamental debe comunicar las desviaciones encontradas al Coordinador regional de la red y en conjunto tomar las acciones que correspondan, bien sea realizando los ajustes en la red principal o activando la red alterna.</p> <p>En caso de requerirse la activación de la red alterna, continuar con el paso 4.</p>	<p>Coordinador general departamental</p> <p>Coordinador regional de la red</p>	<p>Plan de acción</p> <p>Anexo 1. Oportunidad en el acceso a los servicios ambulatorios.</p>




ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE

No. DE DOCUMENTO: P-DTP-002

HOJA: 8 DE 15

ACTIVACIÓN DE LA RED ALTERNA

CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
	<p>4. <u>Activación de la red alterna.</u></p> <p>El Coordinador regional de la red debe proceder con la activación de la red alterna, y comunicar a los Coordinadores departamentales de red y Coordinadores generales departamentales sobre el cambio, para que éstos a su vez desplieguen la comunicación hacia los diferentes grupos de interés internos y externos.</p>	<p>Coordinador regional de la red</p>	<p>Notificación de actividad red alterna a Coordinadores departamentales</p>




ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE

No. DE DOCUMENTO: P-DTP-002

HOJA: 9 DE 15

ACTIVACIÓN DE LA RED ALTERNA

CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
	<p>5. <u>Verificar funcionamiento de la red.</u></p> <p>El Coordinador departamental de la red es responsable de realizar seguimiento sistemático al funcionamiento de la red principal, y de notificar cualquier desviación detectada entre oferta y demanda, al Director general de la red ambulatoria y al Coordinador regional de la red.</p>	<p>Coordinador departamental de la red</p>	<p>Informe de auditoría de la red contratada</p>




ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE

No. DE DOCUMENTO: P-DTP-002

HOJA: 10 DE 15

ACTIVACIÓN DE LA RED ALTERNA

CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
	<p>6. <u>Seguimiento a los indicadores.</u></p> <p>El Director general de la red ambulatoria en conjunto con el Coordinador regional de la red, toman las acciones del caso, con base en los informes de funcionamiento de la red presentado por el Coordinador departamental de la red y los resultados de los indicadores del proceso.</p> <p>Los resultados y la gestión derivada del análisis de los indicadores, es presentada de manera trimestral en el marco del comité de gerencia de la red, mostrando las diferenciales entre oferta y demanda por municipio y el total del departamento o región.</p>	<p>Director general de la red ambulatoria</p> <p>Coordinador regional de la red</p>	<p>Actas de comités</p> <p>Plan de acción</p> <p>Formato de seguimiento de referencia y contrareferencia</p>



ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE


No. DE DOCUMENTO: P-DTP-002

HOJA: 11 DE 15

ACTIVACIÓN DE LA RED ALTERNA

DESCRIPCIÓN

ACTIVACIÓN DE RED SEGÚN PROCEDIMIENTO DE GARANTIA DE CUMPLIMIENTOS EXTRAORDINARIOS

CICLO PHVA	CICLO SERVICIO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
		<p><u>1. Recibo de notificación de solicitud garantía extraordinaria.</u></p> <p>En caso de recibir por parte del Auditor Técnico en Salud de la Fiduprevisora correo, notificándonos la solicitud que hace un usuario de la garantía de cumplimiento extraordinaria, el Coordinador Regional de la Red es responsable de dar respuesta dentro de las 24 horas hábiles siguientes, y de establecer la programación de la solicitud en un plazo no mayor a 5 días hábiles.</p>	Coordinador Regional de la Red	Notificación Fiduprevisora




ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE

No. DE DOCUMENTO: P-DTP-002

HOJA: 12 DE 15

ACTIVACIÓN DE LA RED ALTERNA

CICLO PHVA	CICLO SERVICIO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
		<p>2. <u>Programación del servicio requerido.</u></p> <p>Acorde a los tiempos de oportunidad establecidos, el Coordinador regional de la red debe gestionar la programación del servicio, bien sea dentro de la red principal o a través de la activación de la red alterna, y hacer envío por correo electrónico a Auditor técnico en salud de la Fiduprevisora la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Especialidad solicitada / Asignada - Nombre del profesional de salud - Día y hora de la cita - Autorización del servicio - Dirección de Prestador <p>Nota:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En caso de requerirse activar la red alterna, el prestador se habilitará para el evento específico requerido por el usuario. 2. Una vez prestado el servicio requerido (ya sea en la Principal o en la Alterna) deben enviarse los soportes de atención prestada por correo electrónico al Auditor técnico en salud de la Fiduprevisora. (Cumpliendo así con la actividad N° 8 del Procedimiento en Garantía de Cumplimientos Extraordinarios de Fiduprevisora). 	<p>Coordinador regional de la red</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>MP-GNE-007-23 Procedimiento en Garantía de Cumplimientos Extraordinarios (Fiduprevisora)</p>




ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE

No. DE DOCUMENTO: P-DTP-002

HOJA: 13 DE 15

ACTIVACIÓN DE LA RED ALTERNA

CICLO PHVA	CICLO SERVICIO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
		<p>3. <u>Envío de soportes Fiduprevisora.</u></p> <p>El Coordinador regional de la red debe enviar a Fiduprevisora los soportes de la atención dada al usuario en el red alterna extraordinaria una vez realizado el servicio.</p>	<p>Coordinador regional de la red</p>	<p>Envío de soportes de atención</p>




ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE

No. DE DOCUMENTO: P-DTP-002

HOJA: 14 DE 15

ACTIVACIÓN DE LA RED ALTERNA

CICLO PHVA	CICLO SERVICIO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
		<p>4. <u>Consolidación de informe.</u></p> <p>El Coordinador regional de la red debe realizar informe mensual con la relación de los servicios aprobados por garantía de cumplimiento extraordinaria por región y departamento; este informe debe ser enviado al Director general de la red ambulatoria y al Jefe de garantía de la calidad.</p>	<p>Coordinador regional de la red</p>	<p>Informe consolidado de servicios probados por garantía de cumplimiento</p>




ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE

No. DE DOCUMENTO: P-DTP-002

HOJA: 15 DE 15

ACTIVACIÓN DE LA RED ALTERNA

CICLO PHVA	CICLO SERVICIO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
		<p>5. <u>Implementación de estrategias.</u> El Coordinador regional de la red en conjunto con el Director general de la red ambulatoria, deben implementar estrategias para minimizar el uso de la Garantía de cumplimiento extraordinaria, y a la efectividad de las acciones tomadas.</p>	<p>Coordinador regional de la red Director general de la red ambulatoria</p>	<p>Plan de acción.</p>

ANEXO 1. OPORTUNIDAD EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS AMBULATORIOS

Servicios ambulatorios/ calificación de oportunidad	Tiempo excedido sin respuesta en red principal para solicitar utilización de la red aleterna	Tiempo excedido sin respuesta efectiva de servicio en la red alterna para solicitar autorización de servicio 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 genral	dos días hábiles	dos días hábiles adicionales
Consulta de medicina especializada (especialidades básicas): Medicina Interna, Cirugía General, Ginecoobstetricia, 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	cinco días hábiles adicionales
Imágenes diagnósticas y otros exámenes especializados 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 otros 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
Cirugía programada de alta complejidad	quince días hábiles	quince días hábiles