	<p>ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE</p> <p>NO. DE DOCUMENTO: P-DTP-002</p>
<p>ACTIVACIÓN DE LA RED ALTERNA</p>	

ACTUALIZACIONES

No.	CAMBIO REALIZADO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	Emisión de documento bajo estándar ISO 9001.	Febrero 23 de 2018
2	Actualización del documento por cambio en la actividad 4 de la descripción 1 Activación Red Alterna. Se cambia nombre de la descripción 2, antes Activación de Red según Procedimiento de Garantía de Cumplimientos Extraordinarios" por "Activación de Red Alterna por Solicitud del Ente Contratante" y se modifican las actividades 2, 3, 4 y 5 de esta misma descripción.	Octubre 4 de 2018
3	Actualización del documento por inclusión del formato Reporte de eventos adversos y activación de la red alterna y se relaciona en las actividades 2 y 4 de la descripción Activación de Red Alterna.	Diciembre 27 de 2018
4	Actualización del documento por cambio de ajustes en el objetivo y alcance. Se modifica el responsable de monitorear el cumplimiento de los estándares en la actividad, se actualiza el anexo n°2 y se incluye el anexo n°3.	Noviembre 28 de 2019
5	Actualización del documento por ajustes en la actividad 2. Monitorear el cumplimiento de los estándares de oportunidad. Se incluye la actividad 6. Hacer seguimiento al cumplimiento de lo establecido en este flujograma. Se eliminan definiciones que no tenían relación con el contenido del documento: calidad de la atención en salud, prestador de servicio de salud, servicio de salud, oferta de servicio de salud, demanda de servicio de salud, red principal de servicio de salud, red adicional extraordinaria. Por último se actualizan los mapas mentales para incluir actividad 6.	Enero 21 de 2022

OBJETIVO

Establecer la metodología para la activación de los servicios en la red alterna en todos los niveles de complejidad y en toda la red de servicios contratada para así garantizar la disponibilidad de la oferta de servicios y la ruta integral de atención ante cualquier contingencia, incluidos los de apoyo diagnóstico y terapéutico

ALCANCE

Este procedimiento será aplicado por el Coordinador Departamental de la Red /Coordinador General Departamental cuando se presenten posibles variaciones en la demanda o en la oferta, no suficiencia de la red, cierre de un servicio en la red principal o se niegue o postergue reiteradamente un servicio, insumo y/o medicamento; por causas administrativas, ambientales, salud, de orden publico

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

[M-DTP-002 MANUAL DE GERENCIA DE LA RED](#)

[D-DYM-005 COMITÉS ORGANIZACIONALES](#)

[P-DIR-021 REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA IPS AMBULATORIAS PES](#)

[P-CALL-001 ASIGNACIÓN DE CITAS POR CALL CENTER](#)

[P-DIR-004 ATENCIÓN EN SALUD POR MEDICINA](#)

[P-GDC-034 AUDITORIA DE RED CONTRATADA](#)

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

Decreto 780 de 2016. Decreto Único Reglamentario del Sector Salud Resolución 0429 de 2016. Se adopta la Política integral de Atención en Salud Ley 1751 de 2015. Regula el Derecho Fundamental a la Salud. Resolución 2003 de 2014 Habilidadación. Resolución 123 de 2012 Acreditación. Ley 1438 de 2011. Reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud 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. 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 100 de 1993. Se crea el Sistema de Seguridad Social Decreto 2759 de 1991. Se organiza y establece el Sistema de Referencia y Contrareferencia Ley 91 de 1989 Se crea Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio

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 optimo, 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.

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.

Días Hábiles:Cualquier día comprendido entre lunes y sábado ambos inclusive de cada semana, excluyendo de estos los días festivos determinados por la Ley de la República de Colombia.



Orden de servicio:Es el documento físico o virtual que avala la cobertura económica de un servicio específico a realizar en un paciente con derechos.



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 Alternativa: Es la condición indispensable en el Sistema de Salud del Magisterio que los contratistas garanticen una red alternativa para todos los servicios, en todos los niveles de complejidad y en toda la red de servicios, red alternativa 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.

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

DESCRIPCIÓN 1. ACTIVACIÓN RED ALTERNA


CICLO PHVA	CICLO SERVICIO	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	DOCUMENTOS RELACIONADOS
	No aplica	<p><u>1. Contratar y negociar 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, según lo descrito en el M-DTP-002 MANUAL DE GERENCIA DE LA RED. Asimismo es responsable de asegurar el funcionamiento de la red contratada dentro de los términos establecidos.</p>	Director general de la red ambulatoria	<p>M-DTP-002 MANUAL DE GERENCIA DE LA RED</p> <p>Base de datos de red principal y red alterna ofertada</p>
	No aplica	<p><u>2. Monitorear el cumplimiento de los estándares de oportunidad.</u></p> <p>El Coordinador departamental de la Red es responsable de monitorear sistemáticamente el cumplimiento de los estándares de oportunidad y la respuesta efectiva definidos por el cliente contratante ofertados por la red principal. En caso de identificar alguna desviación (plan de acción), ésta debe comunicarse a través del formato F-DTP-006 REPORTE DE ALERTAS Y ACTIVACION DE LA RED ALTERNA al</p>	Coordinador departamental de la Red	<p>Plan de acción Anexo 1. Oportunidad en el acceso a los servicios ambulatorios. F-DTP-006 REPORTE DE ALERTAS Y ACTIVACION DE LA RED ALTERNA</p>

		Coordinador General Departamental y al Director general de la red Ambulatoria.		
	No aplica	<u>3. Notificar desviaciones.</u> El Coordinador general departamental debe comunicar las desviaciones encontradas al Director General de la red y en conjunto tomar las acciones que corresponda (Plan de acción), bien sea realizando los ajustes en la red principal de servicios de salud o activando la red alterna.	Coordinador departamental de la red Director General de la Red Ambulatoria	Plan de acción Anexo 1. Oportunidad en el acceso a los servicios ambulatorios.
	No aplica	<u>4. Activar la red alterna</u> El Coordinador Departamental de la red debe proceder con la activación de la red alterna y comunicar a través de correo electrónico, llamadas telefónicas y/o comunicados a los Representantes de los usuarios 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. Se deja registro de la activación en el formato F-DTP-006 REPORTE DE ALERTAS Y ACTIVACION DE LA RED ALTERNA en donde se registra, el tipo de evento, si se requiere activar la red alterna, la	Coordinador Departamental de la red coordinadores generales departamentales	Notificación de activación red alterna a Coordinadores departamentales F-DTP-006 REPORTE DE ALERTAS Y ACTIVACION DE LA RED ALTERNA

		investigación del caso y su seguimiento.		
	No aplica	<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 alterna activada y de notificar cualquier situación 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>Director general de la red ambulatoria</p> <p>Coordinador general de la red.</p>	Informe de auditoría de la red contratada
	No aplica	<p>6. <u>Hacer seguimiento a la implementación de lo definido en este flujograma.</u></p> <p>El Coordinador departamental de la red consolida la información en la plantilla F-DTP-015 CONSOLIDADO ACTIVACIÓN DE RED ALTERNA.</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.</p> <p>Si es el caso se genera un Plan de Acción en el Formato F-GDC-095 PLAN DE ACCIÓN tomando como base la información del F-DTP-015 CONSOLIDADO ACTIVACIÓN DE RED ALTERNA.</p>	<p>Director general de la red ambulatoria</p> <p>Coordinador regional de la red</p> <p>Coordinador departamental de la red</p>	<p>F-DTP-015 CONSOLIDADO ACTIVACIÓN DE RED ALTERNA</p> <p>F-GDC-095 PLAN DE ACCIÓN</p>

		<p>Los resultados y la gestión derivada del análisis de los indicadores, es presentada de manera trimestral en el marco del comité regional mostrando las diferenciales entre oferta y demanda por municipio y el total del departamento o región.</p>		
--	--	--	--	--

DESCRIPCIÓN 2. ACTIVACIÓN DE RED ALTERNA POR SOLICITUD DEL ENTE CONTRATANTE

CICLO PHVA	CICLO SERVICIO	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	DOCUMENTOS RELACIONADOS
	No aplica	<p><u>1.Solicitar la activación de red alterna por parte de Fiduprevisora.</u></p> <p>En caso de recibir por parte del Auditor Técnico en Salud de la Fiduprevisora por 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>	<p>Auditor Técnico en salud</p> <p>Coordinador regional de la red</p>	<p>Notificación por correo Fiduprevisora</p>



No aplica

2. Programar el servicio requerido.

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:

- Especialidad solicitada / Asignada
- Nombre del profesional de salud
- Día y hora de la cita
- Autorización del servicio
- Dirección de Prestador

Nota:

1. En caso de requerirse activar la red alterna, se seleccionará el prestador 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




Coordinador regional de la red

Auditor técnico en salud


Correo electrónico

MP-GNE-007-23
Procedimiento en Garantía de Cumplimientos Extraordinarios (Fiduprevisora)

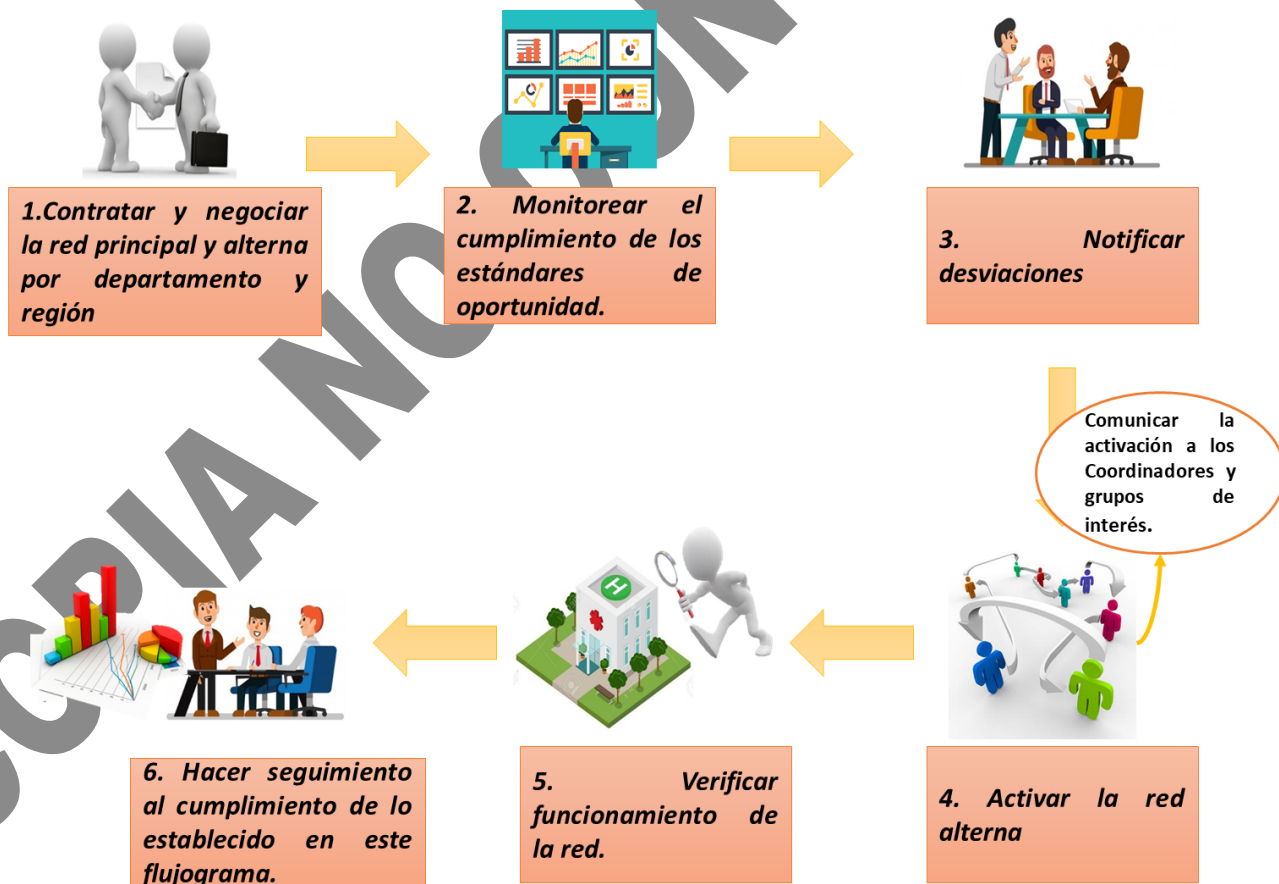
COPIA NO CONTROLADA

	No aplica	<p><u>3. Enviar los soportes Fiduprevisora.</u></p> <p>El Coordinador regional de la red debe enviar a Fiduprevisora los soportes (orden de servicio) de la atención dada al usuario en la red de prestadores una vez realizado el servicio.</p>	Coordinador regional de la red	Envío de soportes de atención
	No aplica	<p><u>4. Consolidar informe.</u></p> <p>El Coordinador regional de la red debe realizar informe mensual con la relación de los servicios prestados derivados de la solicitud de Fiduprevisora 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>Director general de la red ambulatoria</p> <p>Jefe de garantía de la calidad</p>	Informe consolidado de servicios prestados por solicitud de Fiduprevisora
	No aplica	<p><u>5. Implementar estrategias.</u></p> <p>El Coordinador regional de la red en conjunto con el Director general de la red ambulatoria, deben implementar estrategias (plan de acción) para minimizar las solicitudes de Fiduprevisora para activación de Red.</p>	<p>Coordinador regional de la red</p> <p>Director general de la red ambulatoria</p>	Plan de acción.

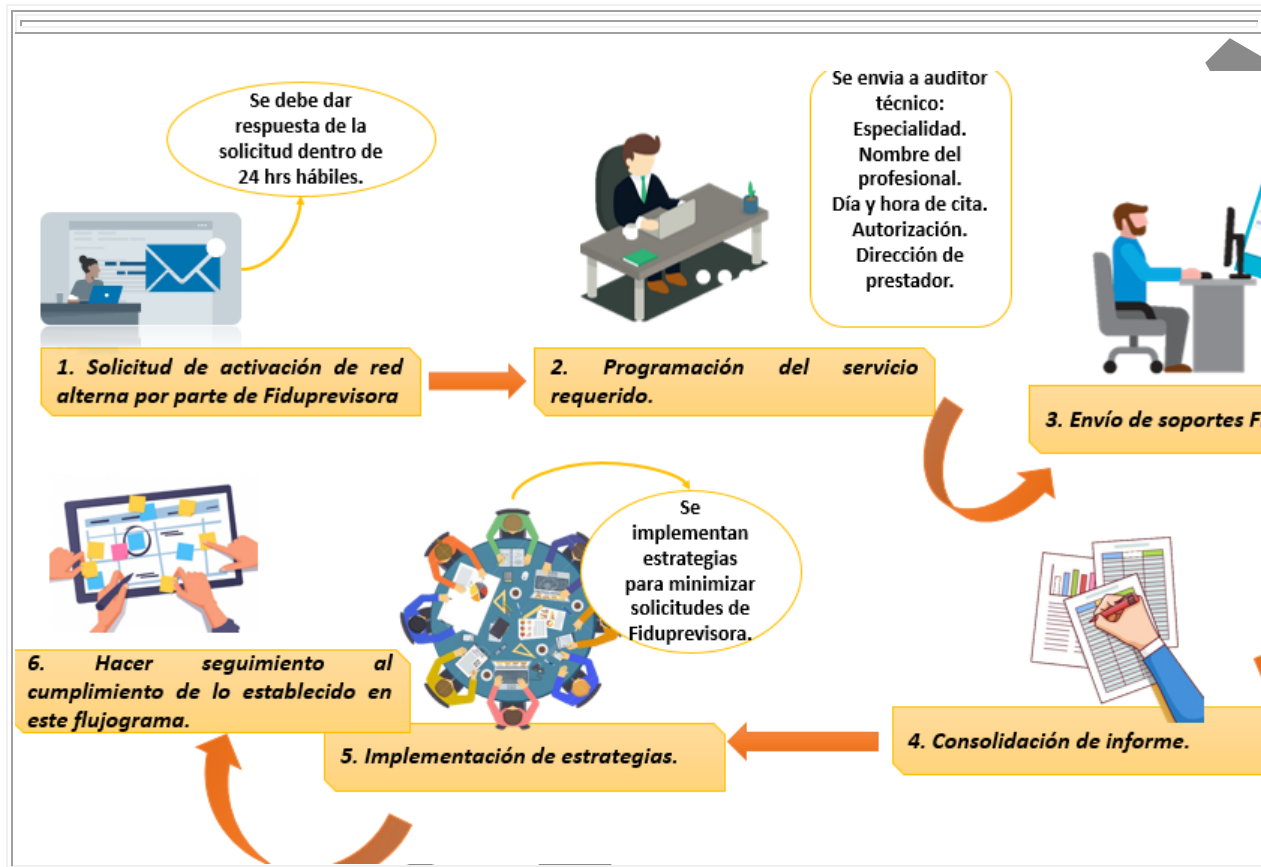
COPIA NO CONTROLADA

	<p>No aplica</p>	<p>6. Hacer seguimiento al cumplimiento de lo establecido en este flujograma.</p> <p>El Coordinador regional junto con el Director general de la red ambulatoria harán seguimiento a la implementación de lo expuesto en este documento y en caso de encontrar desviaciones tomarán las acciones de mejora correspondientes, para mejorar la calidad de la atención en salud.</p>	<p>Coordinador regional Director general de la red ambulatoria</p>	<p>Plan de acción / E-DYM-004 REGISTRO DE COMITÉS Y REUNIONES INSTITUCIONALES</p>
---	------------------	--	--	---

MAPA MENTAL 1. ACTIVACIÓN RED ALTERNA



MAPA MENTAL 2. ACTIVACIÓN DE RED ALTERNA POR SOLICITUD DEL ENTE CONTRATANTE



ANEXOS

Anexo 1. Oportunidad en el acceso a los servicios ambulatorios.

Anexo 2. [F-DTP-006 REPORTE DE ALERTAS Y ACTIVACION DE LA RED ALTERNA.](#)

Anexo 3. [F-DTP-015 CONSOLIDADO ACTIVACIÓN DE RED ALTERNA.](#)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Angie Alejandra Gómez Bayona</p> <p>Estudiante en Practica</p>	<p>David Marino Pombo Mazzillo</p> <p>Director de la red</p>	<p>Adriana Meza Yepes</p> <p>Gerente de aseguramiento</p>