	AREA	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA
	PROCESO	GESTIÓN CONSULTA EXTERNA
	PROCEDIMIENTO	Utilización de red alterna para servicios prestados por Sedes COSMITET

OBJETO

Establecer la metodología para la activación de la red alterna para garantizar la oportunidad de los servicios de acuerdo con los compromisos contractuales de magisterio nacional.

ALCANCE

Este procedimiento se aplicará por los funcionarios de Cosmitet una vez se verifique que la red principal no cumple con los estándares de oportunidad y con los estándares contractuales del programa Magisterio y especifica las actividades pertinentes para garantizar la prestación del servicio en la red alterna establecida.

MARCO NORMATIVO

Ley 100 de 1993

Ley 91 de 1989

Decreto 0780 de 2016

Decreto 4747 de 2007

Decreto 1011 de 2006

Resolución 0429 de 2016

Invitación 002 de 2017 /Anexos/Formatos

LINEAMIENTOS

- A. Los funcionarios de Cosmitet deben garantizar la oportunidad de los servicios ofertados en la red principal o alterna.
- B. Debe existir un procedimiento que explique y defina la manera de solicitar la activación de la red alterna cuando la oportunidad de prestación de un servicio de salud no sea posible en la red principal por causas relacionadas con el prestador.
- C. Si la oportunidad no es acorde con la disponibilidad de tiempo del usuario esta situación no será responsabilidad del prestador y no se tomará como incumplimiento de los estándares de oportunidad o servicio.
- D. La oportunidad en la prestación de servicio se garantizará teniendo en cuenta los días hábiles en Colombia.
- E. Cuando el afiliado no asista a la cita de realización de tratamiento odontológico programado, sin haber cancelado previamente la cita deberá acudir de nuevo a cita de valoración para definir nuevo tiempo de tratamiento sin que esto se considere un incumplimiento en tiempo por parte del prestador.
- F. Cuando se presente inasistencia del usuario sin previa cancelación de la cita médica general o especializada, no se considerará incumplimiento en los tiempos de prestación del servicio y se deberá iniciar el proceso de solicitud de nuevo sin que esto se considere incumplimiento en los tiempos de prestación.
- G. Cosmitet debe garantizar la socialización de las condiciones para la activación de la red alterna.

PROCEDIMIENTO

El proceso de activación de la red alterna es un proceso dependiente del proceso de creación de agendas de Cosmitet , este comienza con la creación de agendas en las sedes propias para profesionales en medicina general , odontología y medicina especializada por parte del área de Coordinación de Citas Médicas .

Para la creación de agendas médicas se tiene en cuenta la capacidad instalada, la disponibilidad diaria, semanal y mensual de los profesionales contratados y los insumos necesarios para llevar a cabo la consulta o procedimiento.

El procedimiento inicia cuando el usuario hace contacto con las sedes Cosmitet en el área de asignación de citas , ya sea por vía telefónica, por la página web o de manera presencial; el auxiliar de citas Cosmitet verifica que la solicitud esté debidamente soportada , evalúa la disponibilidad de la cita requerida considerando las condiciones y la oportunidad en tiempo para asignación de la cita y tiene en cuenta el tiempo establecido como estándar máximo según los pliegos de contratación , los estándares nacionales y la disponibilidad del recurso.

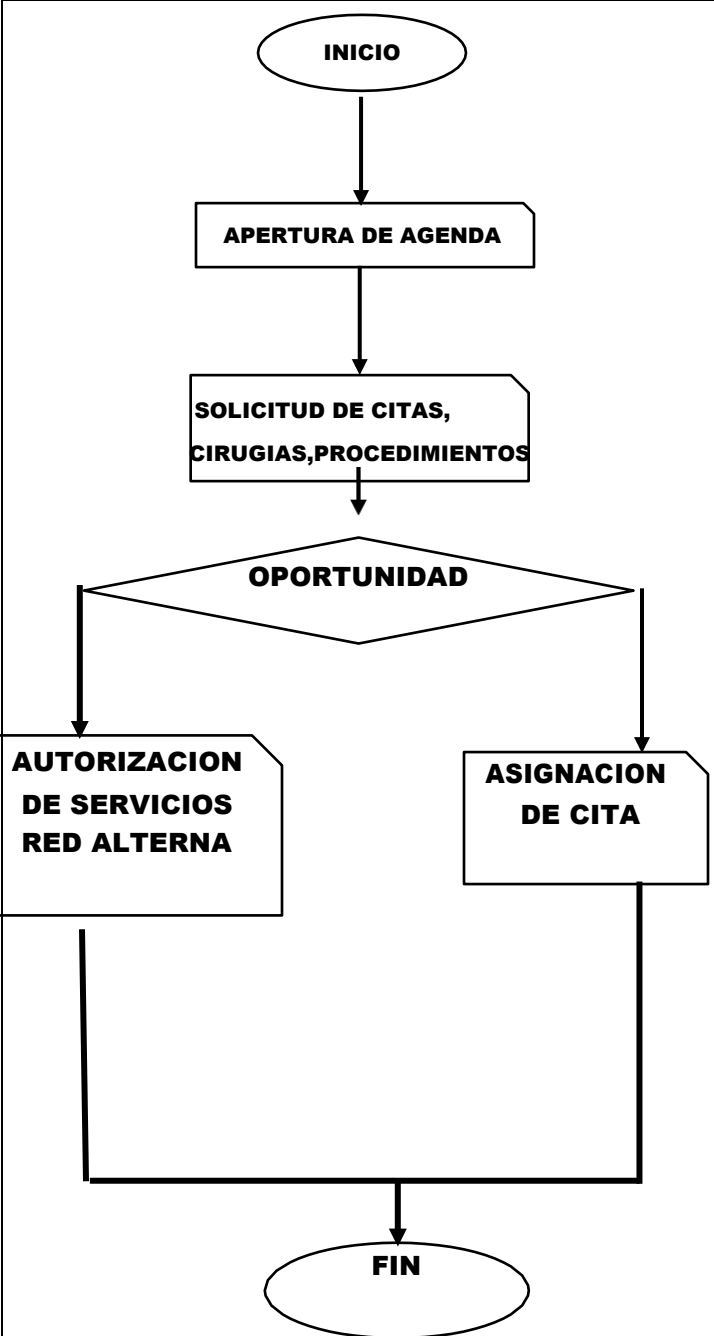
Si se cumplen las condiciones, la auxiliar de citas presencial o telefónicamente procede a asignar la cita.

Si se trata de una solicitud por la página web, la página indicará solo que no hay citas disponibles.

En caso de no existir la cita dentro de las condiciones requeridas el auxiliar de citas presenta esta solicitud al coordinador médico de la sede correspondiente quien procede a autorizar la orden de servicios para la red alterna.

Si la falta de oportunidad de servicio se presentó por página web, el usuario debe acercarse a las sedes Cosmitet para activar la red alterna

La orden de servicios se entregará al usuario para que requiera la cita en la red alterna una vez autorizada por el coordinador.

FLUJOGRAMA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> APERTURA[APERTURA DE AGENDA] APERTURA --> SOLICITUD[SOLICITUD DE CITAS, CIRUGIAS, PROCEDIMIENTOS] SOLICITUD --> OPORTUNIDAD{OPORTUNIDAD} OPORTUNIDAD -- SI --> ASIGNACION[ASIGNACION DE CITA] OPORTUNIDAD -- NO --> AUTORIZACION[AUTORIZACION DE SERVICIOS RED ALTERNA] ASIGNACION --> FIN([FIN]) AUTORIZACION --> FIN </pre>	<p>APERTURA AGENDA</p> <p>El usuario solicita asignación de cita médica, odontológica y especialidades ofertadas por la sede.</p> <p>Verificación de la oportunidad del servicio</p> <p>Si hay oportunidad dentro de los estándares se asigna cita.</p> <p>Si no hay oportunidad dentro de los estándares se genera AUTORIZACION DE SERVICIOS para la red alterna.</p> <p>El usuario solicita la cita en la red alterna.</p>	<p>Coordinadora de citas</p> <p>Usuario</p> <p>Auxiliar de citas</p> <p>Auxiliar de citas</p> <p>Auxiliar de citas</p> <p>Usuario</p>

CONTROL

Para el registro de los casos que sean enviados a red alterna se llevara el registro interno en la siguiente planilla:

NOMBRE DEL USUARIO	DOCUMENTO DE IDENTIFICACION	SEDE A LA QUE PERTENECE	SERVICIO SOLICITADO	PRESTADOR ASIGNADO	FECHA ASIGNACION INICIAL	PRESTADOR RED ALTERNA AUTORIZADO	FECHA DE AUTORIZACION

Esta planilla servirá para los mecanismos de auditoria interna de Cosमितet y externa de los entes de control y entidades contratantes.

