

	INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO A LA RED ALTERNA	Cód.: RCA-RCR-IN-012
		Versión: 01
		Fecha Vigente: 23/11/2017
		Página: 1 de 3

1. OBJETIVO

Gestionar las solicitudes de los pacientes para acceder a la red alterna cuando se presentan tiempos excedidos sin respuesta en red principal.

2. ALCANCE

Dirigido a personal de punto de atención que tengan como función asignación de servicios médico-asistenciales.

3. RESPONSABLES

Gestor de servicio
Jefe de Servicio al Cliente

4. DEFINICIONES

- **Red De Servicios:** Conjunto de unidades prestadoras de servicios de salud ofertadas, interrelacionadas entre sí mediante sistemas de referencia y contra referencia y comunicaciones adecuadas, con las cuales el contratista se obliga contractualmente a suministrar sus servicios a los usuarios, y garantizar las rutas integrales de atención en salud, de acuerdo las normas vigentes sobre la materia (RIAS).
- **Red Alterna - Prestador contingente:** Corresponde a la red alterna de atención que debe garantizar el contratista para la atención en salud cuando las IPS contratadas en la red principal, en la baja, mediana y alta complejidad, no presten los servicios con la oportunidad y accesibilidad debida, para atender a los afiliados.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad	Descripción (como se desarrolla la actividad)	Responsables
1. Solicitud	El paciente se dirige al centro médico más cercano ubicando al Gestor de Servicio	Gestor De Servicio

Elaboró: Ángela Jiménez	Revisó: Clara Díaz	Aprobó: Dr. Zain Peña
Cargo: Jefe de Servicio al Cliente Bogotá	Cargo: Coordinador de Servicio al Cliente	Cargo: Director Aseguramiento
Fecha: 23/11/2017	Fecha: 23/11/2017	Fecha: 23/11/2017

	INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO A LA RED ALTERNA	Cód.: RCA-RCR-IN-012
		Versión: 01
		Fecha Vigente: 23/11/2017
		Página: 2 de 3

Actividad	Descripción (como se desarrolla la actividad)	Responsables
2. Verificación	El gestor de Servicio realizara la verificación del proceso para acceder a la red principal	Gestor De Servicio
3. Soporte de Solicitud	Ordenes, Correos, Radicación de solicitud al proceso y Radicación y respuesta de PQR's	Paciente
4. Generación de Solicitud de Acceso a Red Alterna	El gestor de servicio realizara la gestión de la solicitud, para lo cual deberá tomar foto a la evidencia y la enviara al WhatsApp 3115532042 4.1 Diligencia el formato de Solicitud De Acceso Red Alterna	Gestor De Servicio
5. Gestión de Solicitud Interna	El Gestor de servicio recibe la información y la gestiona en los tiempos establecidos con el área encargada (citas, ordenamiento)	Gestor De Servicio
6. Respuesta a Solicitud Interna	El gestor de servicio brinda la respuesta al gestor del centro médico con el fin de brindar solución a la solicitud del paciente 6.1 En los casos que el gestor no encuentre respuesta por parte del proceso con el cual se escaló el caso, deberá informar al líder del proceso para la intervención y gestión del proceso.	Gestor De Servicio y Líder de Proceso
7. Respuesta al Paciente	El gestor de servicio del centro médico brindara la respuesta al paciente sobre su solicitud de acuerdo a lo establecido en los pliegos de la licitación pública N° 002 de 2017	Gestor De Servicio

6. MARCO NORMATIVO

No Aplica

	INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO A LA RED ALTERNA	Cód.: RCA-RCR-IN-012
		Versión: 01
		Fecha Vigente: 23/11/2017
		Página: 3 de 3

7. BIBLIOGRAFÍA

N. °	DESCRIPCIÓN/ NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	Documento de selección definitivo invitación pública no.002 - http://www.fiduprevisora.com.co/documents/2017/Invitacion_publica_002_2017/anexos_for_mularios_13-03-17/DOCUMENTO%20DE%20SELECCION%20DEFINITIVO.pdf
	Documento de selección definitivo invitación pública no.002. Http://www.fiduprevisora.com.co/documents/2017/Invitacion_publica_002_2017/anexos_for_mularios_13-03-7/DOCUMENTO%20DE%20SELECCION%20DEFINITIVO.pdf

8. ANEXOS

N° DE ANEXO	DESCRIPCIÓN/ NOMBRE DEL ANEXO
1	RCA-RCR-FO-011 Solicitud de Acceso a Red Alterna
2	EXP-AUS-FO-010 Planilla Activación Red Alterna