

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD			
	PROCESO: ACCESO A LOS SERVICIOS			
	SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS		ANEXO: MODELO DE ACCESO AUTORIZACIONES PAC.	
CÓDIGO P-NAA-A22	VERSIÓN 0	FECHA ACTUALIZACIÓN 11/2014	TIPO DE DOCUMENTO NO CONTROLADO	PÁGINA 1/ 16

1. OBJETIVO

Contar con un modelo de acceso a autorizaciones PAC que facilite el acceso a los servicios de salud de los usuarios PAC y le permitan a la IPS dar trámite y respuesta a las solicitudes de servicio de salud de los usuarios PAC de la EPS Famisanar de acuerdo a los planes de beneficio, garantizando la accesibilidad y continuidad en la red de prestadores.

2. GENERALIDADES

Las autorizaciones de servicios por el Plan Complementario son generadas de acuerdo a los planes de beneficios estipulados en el contrato, a la pertinencia médica, a la racionalidad técnico científica y a la red de servicios contratadas por la EPS FAMISANAR.

EPS FAMISANAR, se ajustara para cada uno de sus procesos a la normatividad legal vigente.

3. POLITICAS

POLITICAS GENERALES

- Los servicios que no requieren gestión de autorización por parte del usuario, es decir de acceso directo para el usuario PAC, deben ser autorizados por las IPS y médicos adscritos PAC a través de los canales disponibles WEB o IVR, según cobertura de los planes de atención complementaria.
- Los servicios que requieren gestión de autorización ante la EPS, deben ser solicitadas las autorizaciones por parte de la IPS o del usuario a través de los canales disponibles.

POLITICAS OPERACIONALES SERVICIOS QUE NO REQUIEREN GESTION DE AUTORIZACION POR PARTE DEL USUARIO SON DE ACCESO DIRECTO PARA EL USUARIO PAC

- La IPS en el momento de la generación de las autorización debe tener en cuenta que los servicios definidos como cobertura POS en la normatividad vigente son cobertura del Plan Complementario más los que son NO POS de acuerdo con los clausulados de PAC.
- Los topes y las frecuencias de cobertura para los servicios definidos para que las IPS se autoautoricen se encuentran parametrizados en el sistema.
- Las autorizaciones de los servicios definidos para que las IPS o médicos adscritos se autoautoricen se deben generar el mismo día de la prestación del servicio.

APROBÓ	
DIRECTOR DE ACCESO A LOS SERVICIOS	DIRECTOR DE CALIDAD Y PROCESOS

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD			
	PROCESO: ACCESO A LOS SERVICIOS			
	SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS		ANEXO: MODELO DE ACCESO AUTORIZACIONES PAC.	
CÓDIGO P-NAA-A22	VERSIÓN 0	FECHA ACTUALIZACIÓN 11/2014	TIPO DE DOCUMENTO NO CONTROLADO	PÁGINA 2/ 16

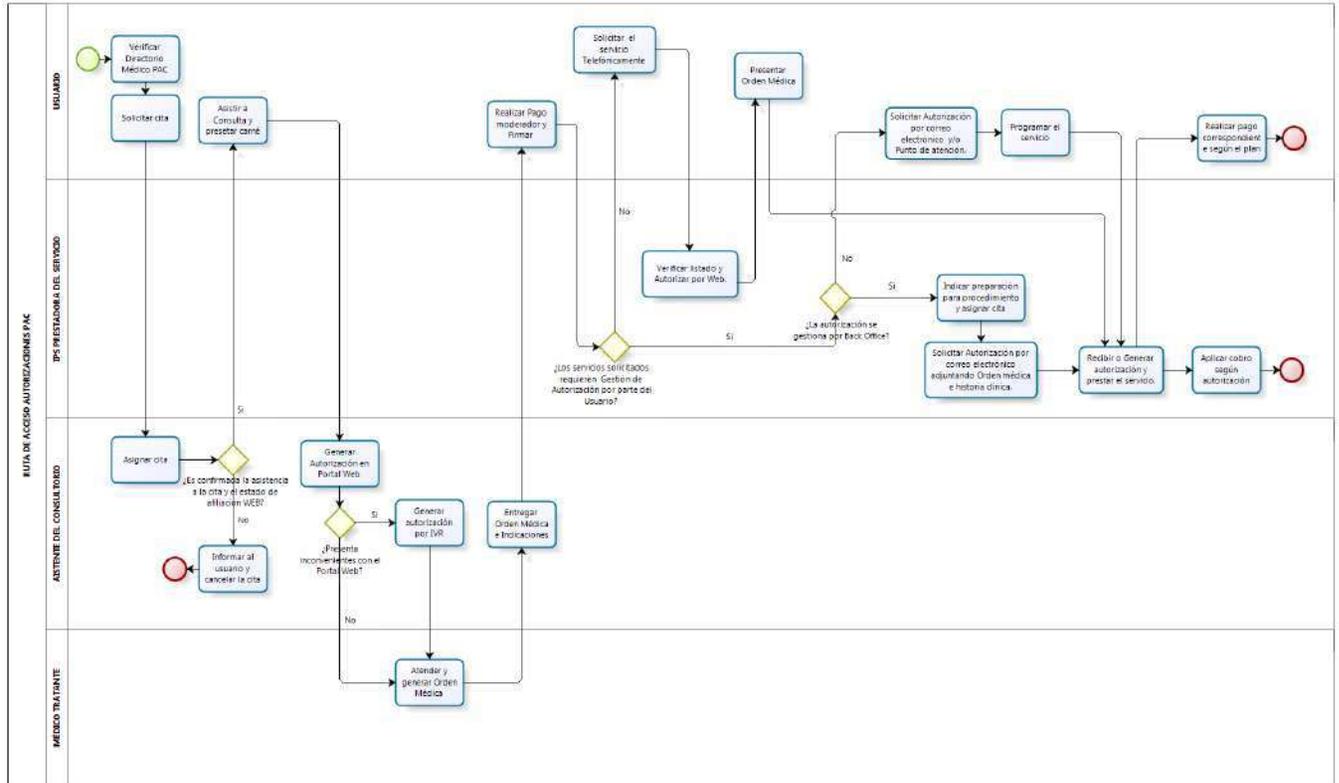
- Las autorizaciones de servicios que se realicen a través del portal WEB, deben generarse por el Plan de Cobertura al que está afiliado el usuario.
- La autorización de los servicios se solicita el día de la prestación del servicio a través del portal WEB.
- Sólo y únicamente en caso que la IPS tenga fallas de conexión a Internet podrá usar el IVR para autorizar los servicios.
- Para la prestación de los servicios, la orden médica que presenta el usuario debe estar vigente (90 días calendario).
- En los casos en que los usuarios presenten varias órdenes médicas y la toma de las muestras de laboratorio se realice simultáneamente, se debe generar una autorización por los exámenes de I y II nivel y otra por los de III nivel.
- Las autorizaciones por portal WEB se deben generar ingresando el diagnóstico principal por el cual se ordena el servicio.
- Solamente cuando las órdenes médicas no contengan el diagnóstico se utilizará el código Z139 EXAMEN DE PESQUISA ESPECIAL, NO ESPECIFICADO.
- La aplicación de pagos moderadores se debe hacer de acuerdo con Plan Complementario cuando las autorizaciones se generen por el PAC.
- La aplicación de pagos compartidos y cuotas moderadoras se debe hacer según normatividad vigente cuando las autorizaciones se generen por el POS.
- Los procesamientos de muestras de patología indistinto de la cobertura del procedimiento se autorizarán por el PAC y no serán sujetos a pago moderador y deberán ser autorizados por portal web.

POLITICAS OPERACIONALES DE SERVICIOS QUE REQUIEREN GESTION DE AUTORIZACION POR PARTE DEL USUARIO

- Las autorizaciones que sean solicitadas por la IPS a través de correo electrónico gautorizacionespac@famisanar.com.co serán remitidas por el back office en un lapso de 72 horas. La IPS puede consultarlas por reportes de afiliado WEB. Para cierre de mes, la autorización se generará dentro del mismo día de prestación.
- El usuario PAC debe realizar el mínimo de trámites administrativos, por lo cual no debe ser devuelto a oficina, si se encuentra activo en el plan por el que fue autorizado, la IPS solicitará cambio de la autorización a través del back office por correo electrónico gautorizacionespac@famisanar.com.co y prestará el servicio.
- Las autorizaciones de servicios programados deben ser solicitadas antes de prestar la atención de servicios.

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD			
	PROCESO: ACCESO A LOS SERVICIOS			
	SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS		ANEXO: MODELO DE ACCESO AUTORIZACIONES PAC.	
CÓDIGO P-NAA-A22	VERSIÓN 0	FECHA ACTUALIZACIÓN 11/2014	TIPO DE DOCUMENTO NO CONTROLADO	PÁGINA 3/ 16

4. FLUJOGRAMA



5. SERVICIOS QUE NO REQUIEREN GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL USUARIO SON DE ACCESO DIRECTO PARA EL USUARIO PAC LA IPS SOLICITA LA AUTORIZACIÓN POR LOS CANALES DISPONIBLES.

Los servicios a continuación relacionados no requieren de gestión de autorización por parte del usuario puede solicitar directamente a la institución o médico adscrito la prestación del servicio.

- Consultas médicas: Urgencias, medicina general, medicina alternativa, medicina especializada
- Consulta de odontología básica
- Apoyo diagnóstico y terapéutico definido por la EPS.
- Medicamentos básicos.

Para las solicitudes de consulta de atención domiciliaria y orientación médica el usuario debe solicitarla el servicio a la línea 3078085 opción 2, los teléfonos y direcciones de las instituciones y médicos adscritos los encuentran en el directorio médico publicado en la página WEB www.famisanar.com.co

Para las consultas y apoyo diagnósticos las IPS deben solicitar la autorización vía WEB.

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD			
	PROCESO: ACCESO A LOS SERVICIOS			
	SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS		ANEXO: MODELO DE ACCESO AUTORIZACIONES PAC.	
CÓDIGO P-NAA-A22	VERSIÓN 0	FECHA ACTUALIZACIÓN 11/2014	TIPO DE DOCUMENTO NO CONTROLADO	PÁGINA 4/ 16

CONSULTA DE MEDICINA GENERAL Y ESPECIALIZADA

CONSULTA MEDICINA GENERAL Y ESPECIALIZADA						
PLAN	ELITE	PREFERENCIAL COLECTIVO	PREFERENCIAL FAMILIAR	H&C	PLUS	FAMIMAS
MODALIDAD DE ACCESO AL SERVICIO	Acceso directo a Medicina general, especializada, alternativa y domiciliaria(acceder al servicio sin que el usuario realice tramite de autorizacion, el contacto es directo con el prestador a traves de via telefonica)			NO COBERTURA PAC USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DE LA IPS PRIMARIA	NO COBERTURA PAC USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DE LA IPS PRIMARIA	NO COBERTURA PAC USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DE LA IPS PRIMARIA
HERRAMIENTA OFRECIDA PARA GENERAR LAS AUTORIZACIONES	Para el usuario: Correo electronico, fax y punto autorizador Para la IPS: Web o IVR					
CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO PARA EL USUARIO	Las consultas de medicina general, especializada y alternativa deben solicitarse directamente al consultorio del medico o IPS. Las consultas domiciliarias deben ser solicitadas por la linea de atencion telefonica de famisanar, ellos son quienes coordinan la prestacion del servicio. Remisión de Medicina Básica o especializada para las subespecialidades pediátricas, neurocirugia y hepatologia. Libre elección en el directorio médico del Plan.					
CONDICIONES DE ACCESO A LA AUTORIZACION PARA LA IPS Y MEDICOS ADSCRITOS	Los servicios de acceso directo para el usuario la IPS debe solicitar las autorizaciones a traves de la WEB o IVR Para los servicios que requieren autorizacion fisica la IPS las puede solicitar a traves del correo autorizacionespac@famisanar.com.co o el mismo usuario la entrega.					

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD			
	PROCESO: ACCESO A LOS SERVICIOS			
	SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS		ANEXO: MODELO DE ACCESO AUTORIZACIONES PAC.	
CÓDIGO P-NAA-A22	VERSIÓN 0	FECHA ACTUALIZACIÓN 11/2014	TIPO DE DOCUMENTO NO CONTROLADO	PÁGINA 5/ 16

CONSULTA DE ODONTOLOGIA

CONSULTA ODONTOLÓGICA						
PLAN	ELITE	PREFERENCIAL COLECTIVO	PREFERENCIAL FAMILIAR	H&C	PLUS	FAMIMAS
MODALIDAD DE ACCESO AL SERVICIO	Acceso directo a Consulta Odontológica General y de Odontopediatría.			NO COBERTURA PAC USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DE LA IPS PRIMARIA	NO COBERTURA PAC USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DE LA IPS PRIMARIA	NO COBERTURA PAC USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DE LA IPS PRIMARIA
HERRAMIENTA OFRECIDA PARA GENERAR LAS AUTORIZACIONES	Para el usuario: Correo electronico, fax y punto autorizador Para la IPS: Web o IVR					
CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO PARA EL USUARIO	Acceso directo a Consulta Odontológica General y de Odontopediatría					
	Si accede a la IPS milenium por su modalidad de capita no requiere autorizacion para el acceso a los servicios, si accede a IPS diferente requiere autorización.					
	Libre elección de IPS dentro del Directorio Médico del Plan					
	Mejores condiciones de Tecnología respecto al POS					
CONDICIONES DE ACCESO A LA AUTORIZACION PARA LA IPS Y MEDICOS ADSCRITOS	Los servicios de acceso directo para el usuario la IPS debe solicitar las autorizaciones a traves de la WEB o IVR					

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD			
	PROCESO: ACCESO A LOS SERVICIOS			
	SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS		ANEXO: MODELO DE ACCESO AUTORIZACIONES PAC.	
CÓDIGO P-NAA-A22	VERSIÓN 0	FECHA ACTUALIZACIÓN 11/2014	TIPO DE DOCUMENTO NO CONTROLADO	PÁGINA 6/ 16

APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO DEFINIDO POR LA IPS

APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO AMBULATORIO						
PLAN	ELITE	PREFERENCIAL COLECTIVO	PREFERENCIAL FAMILIAR	H&C	PLUS	FAMIMAS
MODALIDAD DE ACCESO AL SERVICIO	Acceso directo a laboratorio clínico, radiología básica, apoyo diagnóstico y terapéutico según listado, consulta de nutrición y psicología			NO COBERTURA PAC	NO COBERTURA PAC	NO COBERTURA PAC
HERRAMIENTA OFRECIDA PARA GENERAR	Para el usuario: Correo electrónico, fax y punto autorizador Para la IPS: Web o IVR			USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DE LA IPS PRIMARIA	USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DE LA IPS PRIMARIA	USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DE LA IPS PRIMARIA
CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO PARA EL USUARIO	Orden médica vigente de médico o IPS no adscrita. Las consultas de nutrición y psicología deben solicitarse directamente al consultorio del médico o IPS. Para exámenes de laboratorio clínico radiología básica, apoyo diagnóstico y terapéutico según listado adjunto debe dirigirse directamente a la IPS que presta el servicio dentro de los 90 días contados a partir de la fecha de la orden médica. (órdenes médicas mayores a 90 días deben solicitar renovación con médico tratante). para los usuarios de plan preferencial este servicio va por POS por tanto el cobro es una cuota moderadora según categoría. Libre elección de Profesionales dentro del directorio médico del Plan Libre elección de IPS dentro del Directorio Médico del Plan Mejores condiciones de Tecnología respecto al POS					
CONDICIONES DE ACCESO A LA AUTORIZACION PARA LA IPS Y MEDICOS ADSCRITOS	Los servicios de acceso directo para el usuario la IPS debe solicitar las autorizaciones a través de la WEB así: <ul style="list-style-type: none"> Laboratorio de I y II nivel: CODIGO GENERICO F906843 VERIFICACION PAC LABORATORIO CLINICO I Y II NIVEL Radiología de I y II nivel CODIGO GENERICO F906844 VERIFICACION PAC LABORATORIO CLINICO I Y II NIVEL Listado de servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico que se autorizan por WEB ** CUPS ESPECIFICO DEL SERVICIO REQUERIDO					

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD			
	PROCESO: ACCESO A LOS SERVICIOS			
	SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS		ANEXO: MODELO DE ACCESO AUTORIZACIONES PAC.	
CÓDIGO P-NAA-A22	VERSIÓN 0	FECHA ACTUALIZACIÓN 11/2014	TIPO DE DOCUMENTO NO CONTROLADO	PÁGINA 7/ 16

MEDICAMENTOS BASICOS AMBULATORIOS

MEDICAMENTOS						
PLAN	ELITE	PREFERENCIAL COLECTIVO	PREFERENCIAL FAMILIAR	H&C	PLUS	FAMIMAS
MODALIDAD DE ACCESO AL SERVICIO	Acceso directo a medicamentos básicos y de estrecho margen terapeutico			NO COBERTURA PAC USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DEL MODELO DEL POS	NO COBERTURA PAC USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DEL MODELO DEL POS	Los medicamentos para aplicación parenteral en el domicilio serán entregados por el Proveedor Domiciliario sin requerir autorización aparte.
HERRAMIENTA OFRECIDA PARA GENERAR LAS	Para el usuario: Correo electronico, fax y punto autorizador Para la IPS: Web o IVR					
CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO PARA EL USUARIO	Orden medica vigente (30 días) de medico o IPS adscritas a PAC Los medicamentos ambulatorios basicos deben ser reclamados directamente en las farmacias del directorio PAC (CAFAM o Colsubsidio sin importar la IPS primaria POS), para los usuarios de plan preferencial estos medicamentos se entregan por el POS, por tanto el cobro es a condiciones POS, una cuota moderadora. A los usuarios se le entrega tratamiento completo para el mes, en caso de formulación para mas de un mes, la entrega se realiza mes a mes llevando copia de la formula para cada entrega.					
CONDICIONES DE ACCESO A LA AUTORIZACION	Los medicamentos de acceso directo para el usuario no requieren autorizacion ya que esta definido en la contratación.					

6. SERVICIOS QUE REQUIEREN GESTION DE AUTORIZACION POR PARTE DEL USUARIO EL USUARIO SOLICITA LA AUTORIZACION POR LOS CANALES DISPONIBLES

Los servicios a continuación relacionados requieren de gestión de la autorización, para poder acceder a ellos:

- Apoyo diagnostico especializado
- Pequeña cirugía y procedimientos en consultorio.
- Cirugía ambulatoria
- Hospitalización Medica, Quirúrgica, Psiquiátrica, UCI, domiciliaria
- Atención Obstétrica y neonatal.
- Medicamentos de alto costo.

Para estas solicitudes el usuario o la IPS puede solicitar la autorización a través de correo electrónico, fax o Puntos de Atención.

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD			
	PROCESO: ACCESO A LOS SERVICIOS			
	SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS		ANEXO: MODELO DE ACCESO AUTORIZACIONES PAC.	
CÓDIGO P-NAA-A22	VERSIÓN 0	FECHA ACTUALIZACIÓN 11/2014	TIPO DE DOCUMENTO NO CONTROLADO	PÁGINA 8/ 16

APOYO DIAGNOSTICO ESPECIALIZADO

APOYO DIAGNOSTICO ESPECIALIZADO						
PLAN	ELITE	PREFERENCIAL COLECTIVO	PREFERENCIAL FAMILIAR	H&C	PLUS	FAMIMAS
MODALIDAD DE ACCESO AL SERVICIO	Autorizacion fisica para apoyo diagnostico especializado II y III nivel, apoyo diagnostico no POS.			NO COBERTURA PAC USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DEL MODELO DEL POS	Autorizacion fisica para apoyo diagnostico no POS.	NO COBERTURA PAC USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DEL MODELO DEL POS
HERRAMIENTA OFRECIDA PARA GENERAR LAS AUTORIZACIONES	Para el usuario: Correo electronico autorizacionespac@famisanar.com.co, fax 6500200 ext 318 y puntos autorizadores				Para el usuario: Correo electronico autorizacionespac@famisanar.com.co, fax 6500200 ext 318 y puntos autorizadores	ACCEDER POR POS A TRAVES DEL MODELO DEL POS
	Para la IPS: Correo electronico gautorizacionespac@famisanar.com.co				Para la IPS: Correo electronico gautorizacionespac@famisanar.com.co	
CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO PARA EL USUARIO	Orden medica vigente de IPS o médico adscrito.				Orden medica vigente de IPS o médico adscrito, historia clinica .	
	Realizar gestión de la autorizacion antes de la realización del procedimiento a través de los canales ofrecidos adjuntando: orden médica, resumen de historia clínica.					
	Libre elección de Profesionales dentro del directorio médico del Plan					
	Libre elección de IPS dentro del Directorio Médico del Plan					
	Mejores condiciones de Tecnología respecto al POS					
CONDICIONES DE ACCESO A LA AUTORIZACION PARA LA IPS Y MEDICOS ADSCRITOS	Para los servicios que requieren autorizacion fisica: Debe solicitar la autorización antes de prestar el servicio La IPS las puede solicitar a través del correo gautorizacionespac@famisanar.com.co enviando orden médica e historia clinica o el mismo usuario la entrega en el momento de asistir a la cita.				Para los servicios que requieren autorizacion fisica la IPS las puede solicitar a través del correo autorizacionespac@famisanar.com.co o el mismo usuario la entrega.	

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD			
	PROCESO: ACCESO A LOS SERVICIOS			
	SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS		ANEXO: MODELO DE ACCESO AUTORIZACIONES PAC.	
CÓDIGO P-NAA-A22	VERSIÓN 0	FECHA ACTUALIZACIÓN 11/2014	TIPO DE DOCUMENTO NO CONTROLADO	PÁGINA 9/16

PEQUEÑA CIRUGIA Y PROCEDIMIENTOS EN CONSULTORIO

PEQUEÑA CIRUGIA Y PROCEDIMIENTOS EN COLSULTORIO						
PLAN	ELITE	PREFERENCIAL COLECTIVO	PREFERENCIAL FAMILIAR	H&C	PLUS	FAMIMAS
MODALIDAD DE ACCESO AL SERVICIO	Autorización física para todos los procedimientos			NO COBERTURA PAC	NO COBERTURA PAC	NO COBERTURA PAC
HERRAMIENTA OFRECIDA PARA GENERAR LAS AUTORIZACIONES	Para el usuario: Correo electrónico autorizacionespac@famisanar.com.co, fax 6500200 ext 318 y puntos autorizadores Para la IPS: Correo electrónico gautorizacionespac@famisanar.com.co			USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DEL MODELO DEL POS	USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DEL MODELO DEL POS	USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DEL MODELO DEL POS
CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO PARA EL USUARIO	Orden médica vigente de médico o IPS no adscrita. Realizar gestión de la autorización antes de la realización del procedimiento a través de los canales ofrecidos adjuntando: orden médica, resumen de historia clínica. Libre elección de Profesionales dentro del directorio médico del Plan Libre elección de IPS dentro del Directorio Médico del Plan					
CONDICIONES DE ACCESO A LA AUTORIZACION PARA LA IPS Y MEDICOS ADSCRITOS	Para los servicios que requieren autorización física: Debe solicitar la autorización antes de prestar el servicio La IPS las puede solicitar a través del correo gautorizacionespac@famisanar.com.co enviando orden médica e historia clínica o el mismo usuario la entrega en el momento de asistir a la cita.					

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD			
	PROCESO: ACCESO A LOS SERVICIOS			
	SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS		ANEXO: MODELO DE ACCESO AUTORIZACIONES PAC.	
CÓDIGO P-NAA-A22	VERSIÓN 0	FECHA ACTUALIZACIÓN 11/2014	TIPO DE DOCUMENTO NO CONTROLADO	PÁGINA 10/ 16

CIRUGIA AMBULATORIA Y HOSPITALARIA PROGRAMADA

CIRUGIA AMBULATORIA PROGRAMADA						
PLAN	ELITE	PREFERENCIAL COLECTIVO	PREFERENCIAL FAMILIAR	H&C	PLUS	FAMIMAS
MODALIDAD DE ACCESO AL SERVICIO	Autorización física para todos los procedimientos				NO COBERTURA PAC USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DEL MODELO DEL POS	NO COBERTURA PAC USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DEL MODELO DEL POS
HERRAMIENTA OFRECIDA PARA GENERAR LAS AUTORIZACIONES	Para el usuario: Correo electrónico autorizacionespac@famisanar.com.co, fax 6500200 ext 318 y puntos autorizadores					
	Para la IPS: Correo electrónico gautorizacionespac@famisanar.com.co					
CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO PARA EL USUARIO	Orden médica vigente de médico o IPS no adscrita.					
	Realizar gestión de la autorización antes de la realización del procedimiento a través de los canales ofrecidos adjuntando: orden médica, resumen de historia clínica.					
	Solicitar autorización a través de correo electrónico o punto de autorización					
	Libre elección de Profesionales dentro del directorio médico del Plan					
	Libre elección de IPS dentro del Directorio Médico del Plan					
CONDICIONES DE ACCESO A LA AUTORIZACION PARA LA IPS Y MEDICOS ADSCRITOS	Para los servicios que requieren autorización física: Debe solicitar la autorización antes de prestar el servicio La IPS las puede solicitar a través del correo gautorizacionespac@famisanar.com.co enviando orden médica e historia clínica o el mismo usuario la entrega en el momento de asistir a la cita.					

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD			
	PROCESO: ACCESO A LOS SERVICIOS			
	SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS		ANEXO: MODELO DE ACCESO AUTORIZACIONES PAC.	
CÓDIGO P-NAA-A22	VERSIÓN 0	FECHA ACTUALIZACIÓN 11/2014	TIPO DE DOCUMENTO NO CONTROLADO	PÁGINA 11/ 16

CIRUGIA HOSPITALARIA PROGRAMADA						
PLAN	ELITE	PREFERENCIAL COLECTIVO	PREFERENCIAL FAMILIAR	H&C	PLUS	FAMIMAS
MODALIDAD DE ACCESO AL SERVICIO	Autorizacion fisica para todos los procedimientos					
HERRAMIENTA OFRECIDA PARA GENERAR LAS AUTORIZACIONES	Para el usuario: Correo electronico autorizacionespac@famisanar.com.co, fax 6500200 ext 318 y puntos autorizadores					
	Para la IPS: Correo electronico gautorizacionespac@famisanar.com.co					
CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO PARA EL USUARIO	Orden medica vigente de medico o IPS no adscrita.					
	Realizar gestión de la autorizacion antes de la realización del procedimiento a traves de los canales ofrecidos adjuntando: orden médica, resumen de historia clínica.					
	Solicitar autorizacion a traves de correo electronico o punto de autorizacion					
	Libre elección de Profesionales dentro del directorio médico del Plan					
	Libre elección de IPS dentro del Directorio Médico del Plan					
CONDICIONES DE ACCESO A LA AUTORIZACION PARA LA IPS Y MEDICOS ADSCRITOS	Para los servicios que requieren autorizacion fisica: Debe solicitar la autorización antes de prestar el servicio La IPS las puede solicitar a traves del correo gautorizacionespac@famisanar.com.co enviando orden médica e historia clinica o el mismo usuario la entrega en el momento de asistir a la cita.					

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD			
	PROCESO: ACCESO A LOS SERVICIOS			
	SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS		ANEXO: MODELO DE ACCESO AUTORIZACIONES PAC.	
CÓDIGO P-NAA-A22	VERSIÓN 0	FECHA ACTUALIZACIÓN 11/2014	TIPO DE DOCUMENTO NO CONTROLADO	PÁGINA 12/ 16

MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO

MEDICAMENTOS						
PLAN	ELITE	PREFERENCIAL COLECTIVO	PREFERENCIAL FAMILIAR	H&C	PLUS	FAMIMAS
MODALIDAD DE ACCESO AL SERVICIO	Autorización física por POS, para medicamentos de duplicidad diagnóstica, alto valor y alto costo			NO COBERTURA PAC USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DEL MODELO DEL POS	NO COBERTURA PAC USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DEL MODELO DEL POS	NO COBERTURA PAC USUARIO PODRA ACCEDER POR POS A TRAVES DEL MODELO DEL POS
HERRAMIENTA OFRECIDA PARA GENERAR LAS AUTORIZACIONES	Para el usuario: Correo electrónico, fax y punto autorizador Para la IPS: Web o IVR					
CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO PARA EL USUARIO	Orden médica vigente de médico o IPS adscritas a PAC Realizar gestión de la autorización antes de la realización del procedimiento a través de los canales ofrecidos adjuntando: orden médica, resumen de historia clínica. Para medicamentos de duplicidad diagnóstica, alto valor y alto costo deben ser autorizados en el punto de atención. Para medicamentos para cáncer y VIH la Orden médica debe ser del especialista (oncólogo e infectólogo)					
CONDICIONES DE ACCESO A LA AUTORIZACION PARA LA IPS Y MEDICOS ADSCRITOS	Para los servicios que requieren autorización física: Debe solicitar la autorización antes de prestar el servicio. La IPS las puede solicitar a través del correo gautorizacionespac@famisanar.com.co enviando orden médica e historia clínica o el mismo usuario la entrega en el momento de asistir a la cita.					

SUMINISTROS

PROTESIS Y SUMINISTROS NO POS					
PLAN	ELITE	PREFERENCIAL COLECTIVO	PREFERENCIAL FAMILIAR	H&C	PLUS
MODALIDAD DE ACCESO AL SERVICIO	autorización física				autorización física
HERRAMIENTA OFRECIDA PARA GENERAR LAS AUTORIZACIONES	correo electrónico, fax y puntos de atención				correo electrónico, fax y puntos de atención
CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO PARA EL USUARIO	Orden médica vigente con las especificaciones del suministro requerido Solicitar autorización a través de correo electrónico o fax				Orden médica vigente con las especificaciones del suministro requerido Solicitar autorización a través de correo electrónico o fax
CONDICIONES DE ACCESO A LA AUTORIZACION PARA LA IPS Y MEDICOS ADSCRITOS	Las autorizaciones las pueden solicitar a través del correo autorizacionespac@famisanar.com.co o el mismo usuario la entrega.				Las autorizaciones las pueden solicitar a través del correo autorizacionespac@famisanar.com.co o el mismo usuario la entrega.

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD			
	PROCESO: ACCESO A LOS SERVICIOS			
	SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS		ANEXO: MODELO DE ACCESO AUTORIZACIONES PAC.	
CÓDIGO P-NAA-A22	VERSIÓN 0	FECHA ACTUALIZACIÓN 11/2014	TIPO DE DOCUMENTO NO CONTROLADO	PÁGINA 13/ 16

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR AUTORIZACIÓN

• Correo Electrónico

La dirección de correo electrónico para usuarios es autorizacionespac@famisanar.com.co y para IPS es gautorizacionespac@famisanar.com.co

Los usuarios y/o IPS deberán seguir los siguientes pasos para solicitar autorización por este canal

- Escanee la orden médica. Si además cuenta con el resultado de exámenes relacionados y/o el resumen de la historia clínica actual, escanee todos los documentos en el mismo archivo.
- Registre en el correo de envío o anexe escaneados, los siguientes datos sobre el usuario del servicio: nombre completo, tipo y número de documento de identidad, dirección de correo electrónico donde desea recibir respuesta, teléfonos (celular y fijo) y nombre de la institución o profesional que le prestará el servicio.
- Famisanar Plan Complementario le devolverá un correo confirmando la recepción de los documentos e informando el número de ticket asignado, le dará respuesta a su solicitud a través de un mensaje enviando a su correo electrónico dentro del día hábil siguiente a la fecha y hora de confirmación de la recepción de los documentos; en caso de ser necesario la comunicación será directa a través de los números telefónicos registrados en su correo.
- En la respuesta de Famisanar Plan Complementario encontrará un archivo adjunto (PDF) que contiene la imagen de la(s) autorización(es) generada(s). Imprímala(s) y entréguela(s) al prestador médico correspondiente.

• Fax

Ofrece la opción de gestionar las autorizaciones sin tener que desplazarse a puntos autorizadores, la promesa de servicio de 24 horas hábiles al envío del FAX, el número telefónico 6500200 Ext 318

Los usuarios y/o IPS deberán seguir los siguientes pasos para solicitar autorización por este canal

- Registre en una hoja, de manera legible, los siguientes datos del usuario del servicio: nombre completo, tipo y número de documento de identidad, dirección de correo electrónico donde desea recibir respuesta, o número de FAX, teléfonos (celular y fijo) y nombre de la institución o profesional que le prestará el servicio.
- Envíe por FAX la solicitud de servicios, si además cuenta con el resultado de exámenes relacionados y el resumen de la historia clínica actual, envíe todos los documentos en la misma llamada.
- Famisanar Plan Complementario le devolverá un correo confirmando la recepción de los documentos y le dará respuesta a su solicitud a través de un mensaje enviado al correo electrónico registrado, dentro del día hábil siguiente a la fecha y hora de recepción del fax; en caso de ser necesario, la comunicación será directa a través de los números telefónicos registrados en su fax.
- Una vez generada la autorización comuníquese con la institución o profesional que le prestará el servicio para programarlo, recibir indicaciones de preparación o las recomendaciones necesarias según el caso.

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD			
	PROCESO: ACCESO A LOS SERVICIOS			
	SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS		ANEXO: MODELO DE ACCESO AUTORIZACIONES PAC.	
CÓDIGO P-NAA-A22	VERSIÓN 0	FECHA ACTUALIZACIÓN 11/2014	TIPO DE DOCUMENTO NO CONTROLADO	PÁGINA 14/ 16

7. GUIAS PARA AUTORIZACIÓN

GUIA PARA AUTORIZAR LABORATORIOS PARA USUARIOS PAC FAMISANAR					
PLAN	LABORATORIOS MARCADOS PARA AUTORIZAR POR WEB O IVR SEGÚN LISTADO		LABORATORIOS FUERA LISTADO		ACLARACIONES
	PROCESO IPS	COBRO	PROCESO IPS	COBROS	
ELITE	1. Verifica vigencia de orden médica.	No aplica	1. Verifica vigencia de orden médica.	No aplica	<p>Si el usuario ELITE está suspendido por PAC pero esta activo en el POS de FAMISANAR, se puede prestar el servicio por POS así:</p> <p>1. I Y II NIVEL: IPS autoriza por WEB/IVR ruta POS código : F906843 y cobra cuota moderadora según categoría POS. (Pago indicado en la autorización generada por WEB)</p> <p>2. III NIVEL : Si esta dentro del listado IPS autoriza por WEB ruta POS, con código específico. Si esta fuera del listado, remite correo a gautorizacionespac@famisanar.com.co solicitando autorización POS y no aplica cobro de pagos.</p> <p>Presta el servicio.</p>
	2. Verifica en la WEB el estado de afiliación de PAC .		2. Verifica en la WEB el estado de afiliación PAC .		
	3. Si el usuario esta activo en PAC Autoriza vía WEB/IVR ruta PAC con el CODIGO: F906843: VERIFICACION Laboratorio Clínico I Y II NIVEL y/o con el código específico para los laboratorios de III nivel.		3. Si el usuario esta activo en el PAC presta el servicio.		
	4. Presta los servicios autorizados		4. Remite correo a: gautorizacionespac@famisanar.com.co solicitando autorización por PAC.		

PLAN	LABORATORIOS MARCADOS PARA AUTORIZAR POR WEB SEGÚN LISTADO		LABORATORIOS FUERA LISTADO		ACLARACIONES
	PROCESO IPS	COBRO	PROCESO IPS	COBROS	
PREFERENCIAL	1. Verifica vigencia de orden médica.	<p>Aplica cobro de cuota moderadora POS (Indicado en la autorización generada por WEB)</p> <p>Aplica cobro de pago moderador del PAC uno por cada tres exámenes. (Indicado en la autorización generada por WEB)</p>	1. Verifica vigencia de orden médica.	<p>Aplica cobro de pago moderador del PAC uno por cada tres exámenes.</p>	<p>Si el usuario PREFERENCIAL está suspendido por POS o no tiene POS de FAMISANAR, NO se puede prestar el servicio de exámenes de I y II nivel.</p> <p>Si el usuario PREFERENCIAL está suspendido por PAC pero activo por POS y requiere exámenes de III nivel se le puede prestar el servicio por POS así :</p> <p>2. Si esta dentro del listado IPS autoriza por WEB ruta POS, con código específico. Si esta fuera del listado, remite correo a gautorizacionespac@famisanar.com.co solicitando autorización POS y aplica cobros según lo indicado en la autorización..</p> <p>Presta el servicio.</p>
	2. Verifica en la WEB el estado de afiliación de POS .		2. Verifica estado de afiliación PAC vía WEB.		
	3. Si el usuario esta activo en POS , Autoriza vía WEB/IVR ruta POS con el CODIGO: F906843: VERIFICACION Laboratorio Clínico I Y II NIVEL		3. Si el usuario está activo en el PAC presta el servicio.		
	4. Si el usuario esta activo en PAC, autoriza vía WEB ruta PAC con el código específico para los laboratorios de III nivel.		4. Remite correo a: gautorizacionespac@famisanar.com.co solicitando autorización por PAC .		

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD			
	PROCESO: ACCESO A LOS SERVICIOS			
	SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS		ANEXO: MODELO DE ACCESO AUTORIZACIONES PAC.	
CÓDIGO P-NAA-A22	VERSIÓN 0	FECHA ACTUALIZACIÓN 11/2014	TIPO DE DOCUMENTO NO CONTROLADO	PÁGINA 15/ 16

GUIA PARA AUTORIZAR IMAGENOLOGIA PARA USUARIOS PAC FAMISANAR					
PLAN	IMAGENOLOGIA MARCADA PARA AUTORIZAR POR WEB O		IMAGENOLOGIA FUERA LISTADO		ACLARACIONES
	PROCESO IPS	COBRO	PROCESO IPS	COBROS	
ELITE	1. Verifica vigencia de orden médica.	No aplica	1. Verifica vigencia de orden médica.	No aplica	<p>Si el usuario ELITE está suspendido por PAC pero esta activo en el POS de FAMISANAR, se puede prestar el servicio por POS así:</p> <p>IMAGENOLOGIA MARCADA PARA AUTORIZAR POR WEB O IVR SEGÚN LISTADO : IPS autoriza por WEB/IVR ruta POS código : F906843 o cups específico y cobra cuota moderadora según categoría POS. (Pago indicado en la autorización generada por WEB)</p> <p>4. Si los servicios no están dentro del listado remite correo a: gautorizacionespac@famisanar.com.co solicitando autorización por PAC y no aplica cobro de pagos.</p>
	2. Verifica en la WEB el estado de afiliación de PAC .		2. Verifica en la WEB el estado de afiliación PAC .		
	3. Si el usuario esta activo en el PAC Autoriza vía WEB/IVR ruta PAC con el CODIGO: F906844: VERIFICACION RADIOLOGIA I Y II NIVEL		3. Si el usuario esta activo en el PAC Informa al usuario que el servicio requiere autorización impresa**, brinda indicaciones de preparación para el procedimiento y horarios de atención o asigna cita. ** IPS con ruta Back Office FAMISANAR Remite correo a: gautorizacionespac@famisanar.com.co solicitando autorización por PAC.		
	4. Si el usuario esta activo en el PAC y los servicios están dentro del listado autoriza con código específico vía WEB ruta PAC.		5. Presta los servicios autorizados.		
	5. Presta los servicios autorizados				

PLAN	IMAGENOLOGIA MARCADA PARA AUTORIZAR POR WEB O		IMAGENOLOGIA FUERA LISTADO		ACLARACIONES
	PROCESO IPS	COBRO	PROCESO IPS	COBROS	
PREFERENCIAL	1. Verifica vigencia de orden médica.	Aplica cobro definido por normatividad POS vigente (Indicado en la autorización generada por WEB)	1. Verifica vigencia de orden médica.	<p>Aplica cobro de PAGOS MODERADORES</p>	<p>Si el usuario PREFERENCIAL está suspendido por POS o no tiene POS de FAMISANAR, NO se puede prestar el servicio de exámenes de los listados de radiología para el Código F906844 ni los PROCEDIMIENTOS DE RADIOLOGÍA BÁSICA</p> <p>Si el usuario PREFERENCIAL está suspendido por PAC pero activo por POS y requiere exámenes de</p>
	2. Verifica en la WEB el estado de afiliación de POS .		2. Verifica estado de afiliación PAC vía WEB.		
	3. Si el usuario esta activo en POS Autoriza vía WEB ruta POS código F906844: Verificación RADIOLOGIA DE I Y II NIVEL.	Aplica cobro de cuota moderadora en POS (Indicado en la autorización generada por WEB)	3. Si el usuario esta activo en el PAC Informa al usuario que el servicio requiere autorización impresa**, brinda indicaciones de preparación para el procedimiento y horarios de atención o asigna cita. ** IPS con ruta Back Office FAMISANAR Remite correo a: gautorizacionespac@famisanar.com.co solicitando autorización por PAC		2. Remite correo a Back Office PAC gautorizacionespac@famisanar.com.co solicitando autorización por POS .
	4. Si el usuario esta activo en POS autoriza vía WEB ruta POS con el código específico según listado.	Aplica cobro definido por normatividad POS vigente (Indicado en la autorización generada por WEB)	5. Presta los servicios autorizados.		3. Presta los servicios autorizados aplicando cobro definido en la autorización de servicios.

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD			
	PROCESO: ACCESO A LOS SERVICIOS			
	SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS		ANEXO: MODELO DE ACCESO AUTORIZACIONES PAC.	
CÓDIGO P-NAA-A22	VERSIÓN 0	FECHA ACTUALIZACIÓN 11/2014	TIPO DE DOCUMENTO NO CONTROLADO	PÁGINA 16/ 16

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORÓ	RESPONSABLE
0	11/2014	Creación del Documento	Sandra Pardo	Diana Carolina González