

COMUNICADO 014

Bogotá D.C, 08 de abril de 2020

Señores.

Instituciones Prestadores de Servicios de Salud, Proveedores de medicamentos, insumos.

Ciudad

E. S. D.

ASUNTO: PROTOCOLO ADMINISTRATIVO PARA LA ATENCION DE CASOS COVID_19 EPS FAMISANAR

EPS Famisanar S.A.S en cumplimiento a la normatividad, lineamientos, instrucciones, documentos emitidos y reportes solicitados por el Gobierno Nacional o Territorial relacionados con la contingencia en salud, de manera atenta remitimos a ustedes el protocolo administrativo para la atención, el traslado y la toma de muestras en pacientes sospechosos o confirmados de COVID_19 con el propósito de articular las acciones entre EPS e IPS frente a esta situación:

1. En cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, EPS Famisanar S.A.S. , conforme su equipo de respuesta COVID-19 con la participación de la Dirección de Planeación, Dirección de Riesgo Poblacional, Dirección Riesgo intermedio y avanzado, Dirección de Redes Integrales, Dirección Formación Red de Prestadores, Dirección de Auditoría Médica, Jefatura de Calidad en Salud, Dirección de Contratación, y Dirección de PAC; el cual se encuentra liderado por la Doctora Ana María Rincón, Médica Epidemióloga.
2. La red de prestadores debe contar con planes de contingencia que permitan garantizar la prestación de los servicios ante el aumento de la demanda por contingencia COVID-19, incluyendo el protocolo de manejo de cadáveres ; los cuales deberá remitir a EPS Famisanar S.A.S. al correo electrónico redesintegrales@famisanar.com.co
3. Las piezas de comunicación a la población, generadas por el Ministerio de Salud y Protección Social, Instituto Nacional de Salud , y Entes Territoriales deberán ser adaptadas por EPS Famisanar S.A.S. y su red de prestadores.
4. Los lineamientos normativos que defina el Ministerio de Salud y Protección Social y/o las Secretarías de Salud de cada territorio, podrán ser consultados en los siguientes enlaces:
 - <https://www.minsalud.gov.co/portada-covid-19.html>
<https://www.ins.gov.co/Noticias/Paginas/Coronavirus.aspx>
5. La contratación con la red de prestadores incluirá la valoración integral del usuario, acorde con los algoritmos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.
6. el kit de bioseguridad, la toma de la muestra, su embalaje, transporte y entrega en el laboratorio de referencia definido por cada entidad territorial, se incluirá en la contratación del servicio a prestar.
7. La red de prestadores debe garantizar el cumplimiento de los requisitos de: idoneidad, habilitación y documentos mínimos requeridos para contratar bajo esta contingencia.

8. Para mantener una efectiva relación con el área de contratación, se dispone del correo electrónico: contratacion@famisanar.com.co donde podrá agendar sus reuniones; las cuales serán atendidas través de video conferencia por el ejecutivo de contratación asignado.
9. Para el proceso de diagnóstico y autorización de servicios, se deberán utilizar los códigos CIE10:

B342 INFECCION DEBIDA A CORONAVIRUS, SIN OTRA ESPECIFICACIÓN
U072 COVID-19 VIRUS NO IDENTIFICADO
U071 COVIS-19 VIRUS IDENTIFICADO

10. Para el reporte de los casos sospechosos o confirmados COVID-19, deberá informar al correo electrónico sivigila@famisanar.com.co o los teléfonos Bogotá 6531387 y nacional 018000916662, opción 4.
11. Durante la contingencia la formulación de los medicamentos deberá ser integral, y por 90 días para los casos de pacientes crónicos.
12. En relación con el cobro copagos y cuotas moderadoras, se informa que no hay lugar a cobro para las atenciones relacionadas con sospecha y confirmación de COVID-19, por ser un evento de interés en Salud Pública.
13. Para garantizar el correcto funcionamiento del proceso de autorizaciones EPS Famisanar S.A.S. ha dispuesto los siguientes canales de comunicaciones no presenciales para la generación de estas:
 - ❖ Autorizaciones PBS: autorizacionesambulatorias@famisanar.com.co
 - ❖ Autorizaciones PAC: autorizacionespac@famisanar.com.co
 - ❖ APP Famimóvil
14. Mediante la herramienta de videoconferencia, EPS Famisanar S.A.S., realizara capacitación a la red de prestadores contratada, con base en la actualización de la normatividad, rutas administrativas y clínicas, mínimos necesarios para la atención efectiva y oportuna de los afiliados sospechosos, confirmados y descartados por COVID_19.
15. La IPS deberá disponer de un canal de comunicación exclusivo, designando a un funcionario de contacto para la divulgación de los cambios normativos, las rutas y manejos entre EPS e IPS, y reportarlo al correo electrónico: redesintegrales@famisanar.com.co.
16. A través del contacto registrado como administrador delegado o su entidad haya asignado, EPS Famisanar S.A.S. emitirá comunicados a los prestadores cuando se requiera, de los lineamientos en cuanto a la educación, identificación, manejo y seguimiento de los casos sospechosos, confirmados y descartados de COVID_19.
17. En cumplimiento a la circular 010 de la Superintendencia Nacional de Salud, la red de prestadores (Aplica para Bogotá) reportara de manera diaria la capacidad instalada a través del módulo SIRC con copia al correo electrónico: prestadoreshabilitación@famisanar.com.co.
18. Para la Red de Prestadores, diferente a Bogotá D.C., el reporte de capacidad instalada diario (reportar a las 9:00 a.m.) se realizará a la EPS a través del correo electrónico: prestadoreshabilitación@famisanar.com.co.
19. El área de atención domiciliaria de la EPS, realizará seguimiento y control de la atención domiciliaria verificando el cumplimiento de la oportunidad en el agendamiento y atención, toma de muestras y manejo de acuerdo con lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social y el Instituto Nacional de Salud (INS).

20. Los prestadores podrán reprogramar las consultas presenciales o realizarlas a través de teleseguimiento o teleconsulta para los siguientes servicios de promoción y prevención: consultas médicas y enfermería incluidas en los programas de crecimiento y desarrollo, consulta joven y adulto.
21. El área de Calidad en Salud realizará seguimiento a la red de prestadores en cuanto a la aplicación, existencia y socialización de lineamientos de diagnóstico y manejo de COVID_19, plan de respuesta y manejo de ERA, planes de contingencia COVID_19, guías de medidas básicas y normas de bioseguridad (aislamiento) y normatividad asociada, durante las visitas ya programadas en las IPS priorizadas (prestadores y ambulancias).
22. El área de Calidad en Salud realizará seguimiento al cumplimiento por parte de las ambulancias en cuanto al manual básico de protección personal, manual de bioseguridad y desinfección frente a casos sospechosos de COVID_19.
23. Serán objeto de auditoria y verificación por parte del área Calidad en Salud, las estrategias de comunicación, información y educación aplicadas por la Red de Prestadores a los afiliados de acuerdo con la fase de preparación, contención y mitigación de la pandemia.
24. Dando continuidad al proceso de auditoria concurrente, se realizará el seguimiento diario a los usuarios sospechosos y confirmados de COVID-19 que se encuentran hospitalizados a través del auditor concurrente. El prestador se encuentra en la obligación de reportar los casos sospechosos o confirmados al auditor asignado o al correo electrónico: auditoriavirtual@famisanar.com.co para seguimiento y apoyo de las necesidades administrativas como asegurador que requiera el usuario.
25. En relación con el proceso de radicación de las cuentas médicas, EPS Famisanar continúa funcionando en los procesos desmaterializados y virtuales frente a la recepción de la facturación de forma digital para cuentas de tipo ambulatorio con autorización de servicios y de radicación digital para cargue de archivo RIPS y desmaterialización a través de SFTP. Si aún no hace parte de ellos o requiere una nueva capacitación puede comunicarse a los correos electrónicos : jmurcia@famisanar.com.co y ljimenez@famianar.com.co; para agendamiento vía teams, telefónico y cualquier otro medio.
26. EPS Famisanar recomienda a la Red de Prestadores y a su personal de salud, con riesgo de exposición directa, indirecta o intermedia lo siguiente:
 - Suministrar al personal asistencial involucrado en el manejo de personas sospechosas o confirmadas con COVID_19, los elementos de protección personal definidos por las autoridades sanitarias, cumpliendo con las recomendaciones específicas y los lineamientos definidos por la Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud, Instituto Nacional de Salud y el Ministerio de Salud y Protección Social.
 - Practicar de manera estricta los 5 momentos para la higiene de manos.
 - Coordinar con sus Administradoras de Riesgos Laborales para que se dé aplicación por parte del personal de salud, a los protocolos, procedimientos y lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y Protección social.
 - Promover el autocuidado del personal asistencial en procedimientos seguros, ambientes de trabajo seguro y hábitos saludables.

- Orientar al personal de salud involucrado en el manejo de casos sospechosos o confirmados con COVID_19 sobre la postura, uso, porte adecuado, retiro, manipulación, disposición y eliminación de los elementos de protección personal, según las instrucciones de las autoridades sanitarias, establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.
27. La medida de aislamiento preventivo no se considera incapacidad, la Circular 017 del Ministerio de Trabajo y Circular 018 conjunta del Ministerio de Salud, Trabajo y Función Pública, establecen las responsabilidades desde los empleadores en los casos sospechosos de COVID - 19 en términos del aislamiento social preventivo. Por tanto, la IPS responsable de la atención expedirá en el campo de recomendaciones la instrucción de aislamiento respiratorio para los casos sospechosos que requieran soporte escrito. La incapacidad sólo aplica para casos confirmados (prueba positiva) y sintomático y se debe expedir por el tiempo requerido para completar 14 días contados desde el inicio de los síntomas.
28. EPS Famisanar pone a disposición los canales de comunicación, no presenciales, que se encuentran habilitados las 24 horas del día para la atención de su Red de Prestadores y población afiliada:
- Líneas de orientación para usuarios e IPS
 - ❖ Usuario PBS: Línea especial para reporte de casos COVID_19 PBS en Bogotá 6531387 y nacional 018000916662
 - ❖ Usuario PAC: Línea amable en Bogotá 3078085 y a nivel nacional 018000127363
 - Para la Red de Prestadores, disponemos el correo electrónico: redesintegrales@famisanar.com.co , donde se recibirán sus inquietudes administrativas las 24 horas del día.
 - Y la página web: www.famisanar.com.co, en la cual encontrará información para usuarios, para IPS y Médicos

EPS Famisanar S.A.S contando con su participación durante la presente contingencia en salud, agradece su colaboración en el cumplimiento de las anteriores políticas, seguros que unidos hacemos más por la salud de nuestro país.

Cordialmente,

MARITZA BEATRIZ BRICEÑO
DIRECTOR REDES INTEGRALES
EPS FAMISANAR S.A.S

