

Comunicado No 017

Bogotá D.C, 11 de Abril de 2020

Señores.

Instituciones Prestadores de Servicios de Salud.

Ciudad

E. S. D.

ASUNTO: Atención Ambulatoria de la Población Priorizada en el Aislamiento Preventivo Obligatorio Covid-19

EPS Famisanar S.A.S, con el propósito de asegurar la prestación del servicio de manera oportuna y continua, ha ajustado el proceso de atención ambulatorio a la población afiliada con indicación de aislamiento preventivo durante la emergencia sanitaria por COVID-19 a partir de los lineamientos normativos vigentes, y acorde al marco del Modelo de Atención y Gestión del Riesgo de la EPS; para atender la demanda espontánea de la misma y garantizar, en la medida de lo posible, la continuidad del manejo clínico reduciendo al máximo el riesgo de complicaciones por no atención, el riesgo de contagio y dar continuidad a los servicios contratados.

En cumplimiento de las disposiciones legales, EPS Famisanar S.A.S, se ciñe a lo establecido en la Resolución 3100 de 2019 *“Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud”*, respecto del manejo y los estándares que deben cumplir los prestadores de servicios de salud en situaciones de emergencias, al tenor literal transcribo:

“(..-) 6. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

Son servicios de salud dependientes de un prestador de servicios de salud inscrito, que por efecto de situaciones que impiden su normal funcionamiento, como desastres naturales, de origen antrópico o declaratoria de emergencia sanitaria u otros, requieren ser prestados a la población en lugares no destinados a la prestación de servicios de salud.

Dichos servicios de salud son de baja y mediana complejidad y no requieren habilitación ni reporte de novedad, ni serán objeto de verificación, hasta que se normalice la situación lo cual corresponde evaluar a la secretaría de salud departamental o distrital, o la entidad que tenga a cargo dichas competencias; no obstante, el prestador de servicios de salud debe cumplir con los siguientes aspectos por estándar:

- 6.1 *Estándar de Talento Humano*
- 6.2 *Estándar de Infraestructura.*
- 6.3 *Estándar de Dotación.*
- 6.4 *Estándar de Medicamentos, Dispositivos e Insumos.*
- 6.5 *Estándar de Procesos Prioritarios.*
- 6.6 *Estándar de Historia Clínica y Registros. (...1)”*

Teniendo en cuenta lo anterior, y ante la declaratoria del Presidente de la República de Colombia del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional derivada de la Pandemia COVID-19², seguido de las instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria en donde se ordena el aislamiento preventivo obligatorio para todos los habitantes de Colombia³,EPS Famisanar S.A.S, recomienda a la Red de Prestadores Ambulatorios lo siguiente:

1. Para la implementación de la estrategia de atención, EPS Famisanar S.A.S., se ajusta a los lineamientos normativos que ha expedido el Ministerio de Salud y Protección Social para contrarrestar la crisis por el nuevo coronavirus como el Procedimiento de Atención Ambulatoria de Población en Aislamiento Preventivo -Énfasis en población adulta mayor- publicado el 21 de marzo de 2020 por Viceministerio de Salud Pública y el método para la atención ambulatoria de la población en aislamiento preventivo obligatorio con énfasis en población con 70 años o más, condiciones crónicas de base o inmunosupresión por enfermedad o tratamiento, durante la emergencia sanitaria por COVID-19⁴ definido en la Resolución 521 del 28 de marzo de 2020.
2. De igual manera, EPS Famisanar S.A.S., aplicará las disposiciones de la Resolución 2654 de octubre de 2019, la cual establece disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de telemedicina en el país⁵.
3. Para la Red de Prestadores de Bogotá D.C., se recomienda el cumplimiento de las directrices de la Secretaría Distrital de Salud en la Circular No 022 del 7 de abril: Implementación de acciones para garantía de servicios encaminados a la protección de personas especial vulnerables ante el Covid-2019.
4. Las actividades de telesalud y telemedicina, deberán desarrollarse dentro del marco de la política nacional de seguridad del paciente, implementando protocolos locativos de higiene, para disminuir y de ser posible eliminar la ocurrencia de eventos adversos o incidentes relacionados con su uso.

¹ Anexo técnico, numeral 6 de la Resolución 3100 de 2019.

² Decreto 417 de 2020.

³ Decreto 457 de 2020.

⁴ Resolución 521 de 2020.

⁵ Resolución 2654 de octubre de 2019

5. En consonancia con lo anterior, las modalidades recomendadas, para actividades de Promoción y Prevención, y seguimiento a programas son:

- Seguimiento Telefónico : Contacto que se realiza por parte de un profesional de la salud o técnico auxiliar en salud a una persona con una condición médica establecida, con el fin de brindar orientaciones sobre adherencia y continuidad de tratamiento, información sobre hábitos de vida saludable, incluyendo buenas prácticas en salud mental, durante el aislamiento preventivo, identificación de signos de alarma y derivación para atención domiciliaria cuando se requiera o supervisión de tratamientos, a través de comunicación por telefonía fija o móvil.
- Seguimiento Virtual : Contacto que se realiza por parte de un profesional o técnico auxiliar en salud a una persona con una condición médica establecida, con el fin de brindar orientaciones sobre adherencia y continuidad de tratamiento, información sobre hábitos de vida saludable durante el aislamiento preventivo, identificación de signos de alarma y derivación para atención domiciliaria cuando se requiera o supervisión de tratamientos, a través de comunicación por canales de atención virtual, aplicaciones móviles o aplicaciones web.

La modalidad para realizar consultas médicas generales o especializadas y paramédicas aplicará el siguiente componente de la telesalud con el objetivo de facilitar el acceso y mejorar la oportunidad y resolutivez en la prestación de los servicios de salud en esta curva de la epidemia y así minimizar los riesgos letales de la misma.

- Teleconsulta o Telemedicina Interactiva: Es la prestación de servicios de salud, para seguimiento y control en cualquiera de las especialidades médicas y en cualquiera de las fases de atención mediante la herramienta videollamada en tiempo real; entre un profesional de la salud de un Prestador y un usuario. El profesional de la salud asumirá la responsabilidad del diagnóstico, concepto, tratamiento e intervenciones ordenadas. En el marco de su autonomía profesional de la salud, podrá abstenerse o cancelar la atención en esta modalidad fundamentando la razón de tal decisión (Artículo No 15 Resolución 2654 de octubre de 2019).

6. La priorización de poblaciones para la atención ambulatorio en las modalidades recomendadas corresponde a la establecida por el Ministerio de Salud y Protección Social así:

- Personas de 65 años o más con condiciones crónicas de base o inmunosupresión por enfermedad o tratamiento.
- Personas de 70 años o más sin condiciones crónicas de base.
- Personas menores de 65 años con condiciones crónicas de base o inmunosupresión por enfermedad o tratamiento.
- Población gestante.

- Resto de población.
7. Los prestadores de salud deberán contar con una herramienta tecnológica que permita la prestación de la consulta de manera efectiva con el usuario, para ello debe contar de un dispositivo o aplicación que permita audio y video, garantizando la identificación del usuario, su consentimiento informado, el manejo adecuado de la información y su privacidad durante la atención, cumpliendo con las buenas prácticas de acuerdo con la política nacional de seguridad del paciente.
 8. Es obligatorio que el responsable de la actividad de telesalud o telemedicina obtenga el consentimiento informado del usuario, en tal caso, es necesario que el paciente o usuario sean informados sobre cómo funciona la atención mediante el uso de tecnologías de la información y comunicaciones, el alcance, los riesgos, los beneficios, las responsabilidades, el manejo de la privacidad y confidencialidad, el manejo de sus datos personales, los protocolos de contacto según la categoría de telemedicina que se use, entre otros.
 9. Para que la teleconsulta, sea realmente eficiente el médico especialista debe contar previamente con toda la información clínica, antecedentes, historial médico y exámenes anteriores realizados por el paciente; de tal forma que cuando inicie la atención ya pueda tener un panorama inteligible de la razón de la interconsulta, del control o seguimiento y pueda tener certeza del objetivo de la cita médica.
 10. La comunicación del personal de la salud y el usuario, a través de plataformas tecnológicas, deberán cumplir con las siguientes condiciones:
 - Estar autorizada por el usuario.
 - Garantizar la identificación del personal de salud frente al usuario al inicio de la sesión.
 - Garantizar la identificación del usuario, cumpliendo con las buenas prácticas de identificación de acuerdo con la política nacional de seguridad de pacientes.
 - Garantizar el tratamiento confidencial de la información por parte del personal de salud.
 - Garantizar la protección de datos personales en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012.
 11. Las atenciones en salud, mediante la modalidad de telesalud deberán quedar registradas en la historia clínica y podrán respaldarse con las grabaciones de audio y/o video o texto almacenadas en la herramienta tecnológica utilizada.
 12. Las IPS de apoyo diagnóstico o terapéutico puede recibir órdenes médicas según los lineamientos anteriormente descritos. Estas deben ser impresas por el usuario y presentada con las condiciones de: vigencia de 90 días, orden legible, y ser ordenadas por un prestador adscrito a Famisanar.
 13. Si un usuario como parte de su tratamiento, requiere la prescripción de un medicamento no incluido en el PBS, La IPS o Profesional debe garantizar la prescripción utilizando el aplicativo

- que ha dispuesto el Ministerio de Salud y Protección Social MIPRES conforme a lo establecido en la Resolución 1885 de 2018 o demás normas que adicionan, modifiquen o sustituyan.
14. En relación con el financiamiento de la modalidad de telesalud, la Resolución 2654 de 2019, establece que el plan de servicios y tecnologías financiados con cargo a la UPC, cubren la modalidad de telemedicina para los servicios o tecnologías en salud definidos en la Resolución 3512 de 2019. De igual manera, si la modalidad de telemedicina se usa para la realización de un procedimiento o actividad no financiadas con cargo a la UPC, su financiación se realizará a través del mecanismo de protección individual.
 15. Considerando el financiamiento definido por la normativa vigente, aplica el cobro de cuotas moderadoras y copagos de acuerdo con el tipo de servicio, y la IPS generará los mecanismos para su recaudo. a través de los canales que establezca el prestador (Transferencia electrónica, consignación, entre otras).
 16. Todos los procesos de trámites administrativos que se requieran para la realización de atenciones ambulatorias serán concertados entre la EPS e IPS y 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
 17. Los prestadores de salud deberán prestar los servicios actualmente incluidos en el anexo técnico el cual hace parte integral del contrato vigente, firmado entre las partes y facturar según las tarifas definidas en el mismo. En el momento de presentar la cuenta de cobro debe anexar la evolución médica o historia clínica que corresponde a la fecha de atención del usuario, en la cual se debe incluir nota del consentimiento informado por parte del paciente.
 18. La realización de procedimientos médico/quirúrgicos o toma de paraclínicos que no sean de carácter prioritario, podrán diferirse por el tiempo que la clínica del paciente lo permita, siempre que no comprometa el seguimiento y control de su condición clínica de base.
 19. La IPS o Profesional debe radicar sus facturas con todos los requisitos ya establecidos, a través de facturación digital, la cual aplica para cuentas de tipo ambulatorio con autorización de servicios; Si aún no conoce el proceso de facturación o requiere nueva capacitación, Famisanar S.A.S brindará apoyo telefónico o vía teams, el cual podrá solicitar a través de los correos: jmurcia@famisanar.com.co o ljimenez@famisanar.com.co, en donde programaremos su solicitud de manera oportuna.
 20. Para el reporte de las teleconsultas, el prestador de salud deberá contar con mecanismo de registro, control e informe de las actividades así:

- Para las contratadas por evento, la Institución deberá presentar un listado de las atenciones realizadas y el número de autorización emitida por la EPS anexo a la cuenta médica.
- En caso de que las teleconsultas, sean prestadas a través de un contrato Cápita, CIS o PGP deberán realizar reporte semanal a los correos electrónicos: msgomez@famisanar.com.co e jpena@famisanar.com.com
- Si las consultas se encuentran incluidas en un paquete de atención de grupo de riesgo, deberán ser reportadas a los correos electrónicos de la cohorte correspondiente. Para la Red de Prestadores de Regionales, el reporte deberá realizarse a través del Profesional de Salud Pública de la EPS asignado.

*En los próximos días, la EPS hará llegar a la Red de Prestadores la estructura de reporte.

- El reporte de las actividades de Promoción y Prevención, a través de seguimiento telefónico o virtual, deberá ser realizado de acuerdo con el procedimiento establecido en el numeral 4.2.5 registro de información de la Resolución 521 de 2020 y serán parte de las actividades de reporte⁶ de la Resolución 4505 de 2012.

Los anteriores reportes serán objeto de Auditoría Médica, para verificación de la pertinencia en los registros de la historia clínica.

Si en su Institución, se ha incluido en el plan de contingencia la implementación de las modalidades de consulta ambulatoria recomendadas; agradecemos informarnos al correo electrónico: redesintegrales@famisanar.com.co, incluyendo específicamente las modalidades de la telemedicina, los horarios de atención, los canales a través de los cuales los usuarios van a solicitar las citas, las especialidades y los profesionales que las realizarán.

EPS Famisanar S.A.S, agradece su aporte y colaboración en el cumplimiento de las anteriores políticas, seguros que unidos hacemos más por la salud de nuestro país.

Cordialmente,



MARITZA BEATRIZ BRICEÑO

⁶ Resolución 4505 de 2012



**DIRECTOR REDES INTEGRALES EN SALUD
EPS FAMISANAR S.A.S**