



CIRCULAR No. 005

**PARA:** Director(a) Unisalud Sede Bogotá  
Jefe de División Unisalud Sede Medellín  
Jefe de División Unisalud Manizales  
Jefe de División Unisalud Palmira

**DE:** Gerencia Nacional Unisalud

**ASUNTO:** **Lineamientos para el direccionamiento de los usuarios cuando se presentan situaciones especiales que afecten la prestación del servicio en las entidades de la red prestadora.**

**FECHA:** 30 de abril de 2020

**1. OBJETIVO**

Emitir lineamientos para el direccionamiento de los afiliados a la red de prestadores cuando se presenten situaciones especiales que afecten la oferta, con el fin de garantizar el acceso real y efectivo a los servicios bajo los atributos de calidad tales como accesibilidad, integralidad y continuidad, oportunidad, resolutivez y equidad, y como consecuencia de lo anterior, garantizar los resultados en salud.

**2. NORMATIVA APLICABLE:**

**Normativa Externa**

- Ley 100 de 1993, Artículo 177.
- Ley 715 de 2001, Artículo 54.
- Ley 1122 de 2007, Artículo 25.
- Resolución No. 2626 de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social. “Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud PAIS y se adopta el Modelo de Acción Integral Territorial - MAITE”.

**Normativa Interna**

- Guía para la Planeación de la Contratación de la Red de Prestadores de Servicios de Salud (y/o el documento que lo adicione o modifique), código U-GU-16.002.002
- Procedimiento de Referencia de Servicios de Salud, código U.PR.16.002.005.
- Procedimiento de contrarreferencia de Servicios de Salud, código U.PR.16.007.001.
- Instructivo de Autorización de servicios de salud.

**3. DIRECCIONAMIENTO DE LOS AFILIADOS EN SITUACIONES QUE AFECTEN LA OFERTA DE SERVICIOS EN LAS ENTIDADES DE LA RED DE PRESTADORES CONTRATADA POR UNISALUD** Universidad  
Nacional  
de Colombia

Si bien es cierto, Unisalud cuenta con una red de prestadores amplia y suficiente, en la cual se hallan entidades reconocidas en el medio por la prestación de servicios que cumplen los criterios de calidad, existen diferentes situaciones que pueden afectar la oferta de los servicios de salud, entre las cuales se encuentran: situaciones administrativas, emergencias y desastres, cambios en la oferta por cierre de prestadores, afectación de capacidad instalada, deficiencia de talento humano y cambios en la demanda.

Cuando se presenten estas situaciones se tendrán en cuenta las siguientes estrategias:

- El profesional de la oficina de autorizaciones o quién haga sus veces informará la situación al afiliado o a su representante, brindando la opción de acudir a otro prestador de la red que preste el servicio requerido.
- Si el afiliado no acepta la atención con otro prestador y el estado clínico del paciente no requiere atención inmediata, se le informará al usuario el tiempo que debe esperar para recibir el servicio y será su elección esperar.
- Si el afiliado requiere atención inmediata y exista alguna situación administrativa que dificulte la prestación del servicio de salud, se realizará la gestión necesaria para que la entidad realice la atención requerida de manera oportuna y adecuada. Los trámites administrativos serán resueltos directamente entre Unisalud y los prestadores.
- En caso de agotar las opciones anteriores se propondrá al usuario, cuando sea posible, que asuma directamente el costo del servicio y posteriormente solicite el reembolso del valor pagado por el servicio prestado, conforme a los lineamientos dados por Unisalud al respecto.
- Cuando el afiliado requiera la prestación de servicios de salud en un municipio en el cual la Unidad no tenga red contratada, se podrá utilizar la figura de reembolso, siempre y cuando el servicio lo preste una entidad debidamente habilitada, mediante autorización del servicio por el área de Referencia y Contrarreferencia o de quién haga sus veces. De ser necesario, Unisalud gestionará el traslado del afiliado a un municipio que cuente con el servicio requerido.

Cordial saludo,



**OLGA AURORA MURILLO ROJAS**  
Gerente Nacional (E) Unisalud