

Apreciado Afiliado

La Garantía Extraordinaria se activa cuando el servicio solicitado a la Red principal y alterna del Contratista, no es oportuna conforme a los estándares dispuestos en el Anexo 3 del documento de selección definitivo de la invitación pública 002 y 006 de 2017, que exige la garantía de la calidad en términos de oportunidad, continuidad, accesibilidad e integralidad de los servicios de salud.

El procedimiento Garantía en cumplimiento Extraordinaria MP-GNE-007-023 **NO** aplica para la atención de Urgencias.

Los pasos para realizar la activación del procedimiento de Garantía Extraordinaria son:

1. El Afiliado debe solicitar el servicio ante el Contratista correspondiente a través de los canales definidos en la invitación pública citada, quien debe atender la solicitud a través de la red principal en los términos de oportunidad de la norma mencionada.
2. En caso de no obtener el servicio con la oportunidad señalada debe solicitar la activación del Red Alterna a través del procedimiento establecido por cada uno de los Contratistas para tal fin.
3. En caso de no obtener el servicio con la oportunidad señalada en la red alterna, se activa el procedimiento establecido por FOMAG, Garantía en cumplimiento Extraordinaria MP-GNE-007-023.
4. Radicar la solicitud ante los medio de comunicación establecidos por la Fiduprevisora (Call center, CAU, CRI, Correo electrónico, Página web) el formato FR-GNE-07-037 totalmente diligenciado con los siguientes soportes:
 - Orden médica con fecha expedición
 - Resumen de Historia Médica Soporte del trámite realizado ante el Prestador de Servicios de Salud con fecha de solicitud del servicio
 - Soporte de activación de Red alterna del Prestador de Servicios de Salud.