



1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para que el usuario se le dé a conocer si un servicio esta excluido del plan de beneficios.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia cuando se recibe la petición del usuario sobre el servicio excluido del plan de beneficios del usuario hasta dar respuesta a su solicitud.

3. DEFINICIONES

- **EXCLUSIONES:** Se consideran exclusiones aquellos procedimientos no contemplados dentro del plan de atención de este régimen de excepción.
- **FIDUPREVISORA:** Es entidad vocera y administradora de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, conforme al contrato de fiducia mercantil suscrito con el Gobierno Nacional.
- **PLAN BENEFICIOS:** Es el plan que define los servicios de salud con el que se dará atención a los afiliados y beneficiarios del FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO (FNPSM), de acuerdo con la Ley y los acuerdos del CDFNPSM.
- **SERVICIOS EXCLUIDOS:** son aquellas prestaciones taxativamente señaladas por la FIDUPREVISORA.


4. METODOLOGIA

4.1 GENERALIDADES

Instancias a las cuales el usuario puede acudir para obtener respuesta frente al servicio requerido.

1. Solicitar cita con la coordinación médica, para sea que le explique por qué este servicio es una exclusión.
2. Sino esta conforme puede elevar Un oficio formal o petición solicitando explicación al respecto.
3. Si está en desacuerdo con la decisión adoptada acuda a la Oficina de Atención al Usuario.

4.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	PROCEDIMIENTO PARA LAS EXCLUSIONES DEL PLAN DE BENEFICIOS	Página 2 de 2
		VERSIÓN: 1.0
		CÓDIGO: PRSU 005

No	ACTIVIDADES	REGISTRO
1.	Recibir al usuario, saludar amablemente y realizar su correcta identificación.	
2.	Brindar información al usuario sobre lo que es una exclusión, y mencionarle que U.T Red integrada Foscal – Cub, no está autorizada para prestar el servicio excluido toda vez que no está contratado por la Fiduprevisora.	
3.	Entregar al usuario el Formato negación de servicios y/o medicamentos	Formato negación de servicios y/o medicamentos
4.	Recibir el Formato negación de servicios y/o medicamentos y Remitir al área de Afiliaciones y Registro para verificar los motivos por los cuales no puede acceder al servicio y recibir orientación para la solución al problema.	
5.	Entregar o enviar (para el caso de tramites virtuales) respuesta al usuario, donde se le indique si que el servicio es considerado como una exclusión	Formato negación de servicios y/o medicamentos

5. HISTORIAL DE REVISIÓN

No	FECHA	REVISADO POR	APROBADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	17/02/2023	Silvia Johanna Salazar Guadrón Profesional Atención al Usuario	Karol Patricia Torres Yepes Coordinación Regional de Calidad y Auditoria Medica	Aprobación del documento