

2021

POLITICA DE AGENDAMIENTO
Y ASIGNACION DE HORARIOS
PARA TRATAMIENTO DE
REHABILITACIÓN



19/05/2021

	POLITICA DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN	CÓDIGO	DG – P- 02
		FECHA	19 – 05 - 2021
		VERSIÓN	2
		PAGINA	1 de 12

1. OBJETIVO

Establecer criterios únicos para el agendamiento, asignación y mantenimiento de los horarios ofrecidos por FUNDACIÓN AVANTE para los tratamientos de rehabilitación y la prestación de los servicios de salud habilitados; de forma que garanticen **igualdad para los usuarios y sus familias, y sostenibilidad para FUNDACION AVANTE.**

2. ALCANCE

Esta **POLÍTICA DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACIÓN DE HORARIOS PARA TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN**, es aplicable a toda persona natural o jurídica que demande tratamientos y servicios en FUNDACIÓN AVANTE, sin que exista prelación alguna por factores como: a) la modalidad o acuerdo de pago, b) las características propias del tercero o entidad responsable del pago ERP, c) el tipo de contratación suscrito, d) la posición económica, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas del usuario, su familia, su representante o acudiente, y en general, e) cualquier factor que represente discriminación o inequidad en el procedimiento de agendamiento, asignación y mantenimiento de los horarios ofrecidos por FUNDACIÓN AVANTE para los tratamientos de rehabilitación y la prestación de los servicios de salud habilitados.

La Política de Agendamiento y Asignación de Horarios para Tratamiento de Rehabilitación aquí descrita, cuenta con el respaldo de la Dirección General y es conocida por la totalidad del Equipo Humano que se desempeña en FUNDACIÓN AVANTE; por lo tanto, goza de total respeto de su contenido haciéndola inquebrantable para cualquier colaborador que participe en su procedimiento, so pena de incurrir en las sanciones descritas en el reglamento interno de trabajo mediante el debido proceso al que hubiere lugar.

3. NORMATIVIDAD

- Ley 100 de 1993
- Resolución 5261 de 1994
- Ley 1438 de 2011
- Acuerdo 260 de 2004
- Decreto 4747 de 2007

	POLITICA DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN	CÓDIGO	DG – P- 02
		FECHA	19 – 05 - 2021
		VERSIÓN	2
		PAGINA	2 de 12

- Resolución 3047 de 2008

4. DEFINICIONES

- **Agendamiento:** Procedimiento mediante el cual se asigna e informa a un usuario de los de servicios terapéuticos y de rehabilitación, la(s) fecha(s) y horario(s) en los cuales recibirá dichos servicios.
- **Agendamiento fijo:** Es la asignación de un horario de atención y asistencia en días específicos para la recepción de servicios terapéuticos y de rehabilitación, que se mantiene invariable en el tiempo mientras se mantengan los criterios que le dieron origen al mismo; salvo por causas de fuerza mayor.
- **Agendamiento por disponibilidad:** Es la asignación de un horario de atención para la recepción de servicios terapéuticos y de rehabilitación, que varía en respuesta al dinamismo de la agenda como consecuencia de la no asignación de un horario dejándolo en disponibilidad; la oferta disponible de un horario de atención está dada por novedades como: inasistencia, cancelación, reprogramación, vencimiento de orden médica, ausencia de autorización, alcance del tope máximo de sesiones autorizado, cambio en el estado de afiliación del usuario en una determinada ERP, e incumplimiento de requisitos administrativos.
- **Bloque de atención:** Servicio que se presta en igualdad de: intensidad, cantidad, áreas de atención y distribución en la asignación de espacios de agendamiento.
- **Intensidad de atención:** Número de sesiones que ordena el médico tratante, por cada área, durante un determinado periodo.
- **Escala de atención:** Servicio que se presta procurando la asignación de espacios de agendamiento de todas las áreas ordenadas, uno seguido del otro para un mismo usuario; pero que en la dinámica de agendamiento propiciada por las diferencias globales de los usuarios que asisten en una misma fecha y hora; ocasionalmente generan situaciones como:
 - Usuarios con agendamiento en un día determinado, con intervalos sin asignación de atención.
 - Usuarios con agendamiento de 2 o más sesiones de la misma área de atención, en un mismo día.
 - Usuarios con agendamiento de una sola sesión en un día determinado.
 - Usuarios con agendamiento de una sola área en un día determinado.

	POLITICA DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN	CÓDIGO	DG – P- 02
		FECHA	19 – 05 - 2021
		VERSIÓN	2
		PAGINA	3 de 12

- E.R.P.: Entidad Responsable del Pago; hace referencia a la EPS (Entidad promotora de salud), al sistema de salud del cual sea beneficiario un usuario, al asegurador de un usuario, o cualquier tercero que asume el costo de los servicios de salud.
- Novedad: Situación de aparición súbita que no es posible prever por su naturaleza, pero que es conocida inmediatamente se presenta, gracias al aviso oportuno de su ocurrencia.
- Inasistencia: Situación donde un usuario de los servicios terapéuticos y de rehabilitación, no se presenta en la fecha y hora asignados previamente para su atención.
- Reprogramación: Situación donde un usuario de los servicios terapéuticos y de rehabilitación, solicita cambio del agendamiento fijo o por disponibilidad asignado; por un horario distinto al inicialmente agendado.
- Orden médica: Documento en el que el profesional de la salud tratante, prescribe los medicamentos y solicita otros servicios médicos, quirúrgicos y/o terapéuticos. Debe contener como mínimo: fecha, datos de identificación del usuario y del médico prescriptor (incluido el sello y firma), detalle e intensidad del tratamiento, y duración del tratamiento o vigencia.
- Orden médica sin detalle: Documento en el que el profesional de la salud tratante, prescribe los servicios terapéuticos; que al carecer de detalle (detalle e intensidad, duración del tratamiento o vigencia), obliga a aplicar la orden médica distribuyendo el máximo autorizado / ordenado, en las áreas terapéuticas, en mismo número; o que, al carecer de vigencia, se aplicará solamente por un periodo (mes) mientras que se gestiona una nueva orden médica.
- Vigencia: Es el tiempo durante el cual un usuario puede recibir los servicios de rehabilitación ofertados por Fundación Avante, teniendo como inicio la fecha y periodo en que se emite la orden médica, y finalizando al momento de completar el último periodo según lo contenido en dicha orden; de acuerdo con lo prescrito por el médico tratante.
- Periodo: Es el mes o meses durante los cuales se prestarán los servicios de rehabilitación ofertados por Fundación Avante; en cualquier caso, el(los) periodo(s) es(son) tasado(s) en meses, donde un mes del 1° al 30, equivale a 1 periodo. Sin importar el día del mes en que se inicie el tratamiento, el periodo se completará el último día del mismo mes.
- Autorización: Corresponde al aval otorgado a una IPS, para la prestación de un servicio de salud a un usuario, por parte de una ERP; en un prestador de servicios determinado.
- Sesión: Es el servicio prestado al usuario en intervalos de 45 minutos cada uno; por cualquiera de las áreas habilitadas (Fonoaudiología, Psicología; Terapia Ocupacional, Terapia Física), o por el área de Educación Especial; o por cualquier área futura que se implemente en el

	POLITICA DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN	CÓDIGO	DG – P- 02
		FECHA	19 – 05 - 2021
		VERSIÓN	2
		PAGINA	4 de 12

desarrollo de los planes terapéuticos. Una Sesión Terapéutica, es igual a una Hora Terapéutica.

- Tope máximo completado: Se alcanza el tope máximo de servicios prestados a un usuario, cuando la sumatoria de las sesiones es igual al número de sesiones ordenado por el médico tratante y/o autorizado por su ERP.
- Estado de afiliación: Es el estado en el que registra un usuario en su ERP, y que solo le otorgará cobertura cuando éste se encuentre en estado ACTIVO.
- Requisito administrativo: Es todo aquel documento o actividad que permite dirigir el cobro de un servicio prestado a un usuario, hacia la ERP correspondiente; por medio de procedimientos enmarcados en la normatividad vigente; que finalmente garantizan la viabilidad de Fundación Avante y el normal desarrollo de su objeto social.
- Acudiente: Persona que funge como representante legal de un usuario; o persona delegada por este, para acompañar al usuario durante la prestación del servicio.

5. PRINCIPIOS

La Ley 100 de 1993 establece en el Artículo 153, modificado por el Artículo 3 de la Ley 1438 de 2011; que los siguientes son principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y que FUNDACIÓN AVANTE, como entidad respetuosa de la ley, acogerá principalmente como rectores de su Política de Agendamiento y Asignación de Horarios para Tratamiento de rehabilitación:

5.1. – “3.1 **Universalidad.** *El Sistema General de Seguridad Social en Salud cubre a todos los residentes en el país, en todas las etapas de la vida.*”

5.2. – “3.2 **Solidaridad.** *Es la práctica del mutuo apoyo para garantizar el acceso y sostenibilidad a los servicios de Seguridad Social en Salud, entre las personas.*”

5.3. – “3.3 **Igualdad.** *El acceso a la Seguridad Social en Salud se garantiza sin discriminación a las personas residentes en el territorio colombiano, por razones de cultura, sexo, raza, origen nacional, orientación sexual, religión, edad o capacidad económica, sin perjuicio de la prevalencia constitucional de los derechos de los niños.*”

5.4. – “3.5 **Prevalencia de derechos.** *Es obligación de la familia, el Estado y la sociedad en materia de salud, cuidar, proteger y asistir a las mujeres en estado de embarazo y en edad reproductiva, a los niños, las niñas y adolescentes, para garantizar su vida, su salud, su integridad física y moral y su*

	POLITICA DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN	CÓDIGO	DG – P- 02
		FECHA	19 – 05 - 2021
		VERSIÓN	2
		PAGINA	5 de 12

desarrollo armónico e integral. La prestación de estos servicios corresponderá con los ciclos vitales formulados en esta ley, dentro del Plan de Beneficios.”

5.5. – *“3.6 **Enfoque diferencial.** El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación.”*

5.6. – *“3.7 **Equidad.** El Sistema General de Seguridad Social en Salud debe garantizar el acceso al Plan de Beneficios a los afiliados, independientemente de su capacidad de pago y condiciones particulares, evitando que prestaciones individuales no pertinentes de acuerdo con criterios técnicos y científicos pongan en riesgo los recursos necesarios para la atención del resto de la población.”*

5.7. – *“3.8 **Calidad.** Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada.”*

5.8. – *“3.9 **Eficiencia.** Es la óptima relación entre los recursos disponibles para obtener los mejores resultados en salud y calidad de vida de la población.”*

5.9. – *“3.13 **Sostenibilidad.** Las prestaciones que reconoce el sistema se financiarán con los recursos destinados por la ley para tal fin, los cuales deberán tener un flujo ágil y expedito. Las decisiones que se adopten en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud deben consultar criterios de sostenibilidad fiscal. La administración de los fondos del sistema no podrá afectar el flujo de recursos del mismo.”*

5.10. – *“3.14 **Transparencia.** Las condiciones de prestación de los servicios, la relación entre los distintos actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y la definición de políticas en materia de salud, deberán ser públicas, claras y visibles.*

5.11. – *“3.17 **Corresponsabilidad.** Toda persona debe propender por su autocuidado, por el cuidado de la salud de su familia y de la comunidad, un ambiente sano, el uso racional y adecuado de los recursos el Sistema General de Seguridad Social en Salud y cumplir con los deberes de solidaridad, participación y colaboración. Las instituciones públicas y privadas promoverán la apropiación y el cumplimiento de este principio.”*

	POLITICA DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN	CÓDIGO	DG – P- 02
		FECHA	19 – 05 - 2021
		VERSIÓN	2
		PAGINA	6 de 12

6. ANTECEDENTES

Desde sus inicios, FUNDACIÓN AVANTE ha demostrado un profundo entendimiento de las implicaciones que tiene para las familias y la sociedad en general, el contar con un miembro diagnosticado con Trastorno Espectro Autista TEA y Otros Trastornos del Desarrollo; diseñando modelos de atención que permiten a usuarios, familias y acudientes, recibir los servicios de rehabilitación ofertados en la forma mas eficaz, mediante la asignación de horarios fijos y bloques de atención para quienes así lo desean, lo que les permite hacer una planeación de sus tiempos de desplazamiento, gestión de permisos laborales, coordinación de acompañantes y/o rutas, entre otros; y también mediante agendamiento según la disponibilidad diaria, esto para quienes les resulta más funcional recibir los servicios de una forma más improvisada dadas sus características de ocupación o empleo.

Lamentablemente, estos modelos de agendamiento han demostrado no ser los más eficientes (sobre todo en el programa de consulta externa) para el adecuado flujo de los recursos con los que cuenta FUNDACIÓN AVANTE y en general los recursos de los que dispone el SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD; en el entendido de que los recursos del sistema de salud son recursos públicos. Esta ineficiencia se debe, en su gran mayoría, a las continuas inasistencias de los usuarios a las citas programadas y planeadas con exclusividad para cada uno de ellos; dejando inutilizados unos recursos humanos, físicos y tecnológicos que producen perdidas económicas y además quitándole la oportunidad a otros usuarios de hacer uso de dichos recursos y sacar provecho de los mismos.

El sistema de salud también se transforma continuamente; por ejemplo, de una modalidad de contratación y pagos por nuestros servicios, similar a la capitación (paquetes de servicio); las ERP (en cumplimiento de la normatividad vigente), cambiaron gradualmente los acuerdos de voluntades a la modalidad de pago por evento; lo que se resume en que solo se pueden facturar los servicios efectivamente realizados y soportados; infortunadamente, al realizar estos cambios no se hicieron ajustes a las tarifas que correspondieran a dicha transformación, lo que en el mediano plazo propició una disminución notable de los recursos económicos.

En el año 2015, el Ministerio de Salud, publicó el Protocolo Clínico para el Diagnóstico, Tratamiento y Ruta de Atención Integral de Niños y Niñas con Trastornos del Espectro Autista; el cual hace énfasis en las necesidades particulares en el tratamiento de cada usuario, y excluyendo del equipo de intervención y/o diagnostico (salvo algunos casos excepcionales) el área de Terapia Física. Durante el año 2017, el servicio de Terapia Física tuvo una participación en la totalidad de atenciones de un 20%, mientras que en el primer semestre del año 2018 su participación fue del 17% y sigue en disminución. El protocolo, no contempla el servicio de Educación Especial, debido a que este no se encuentra incluido en los planes de beneficios del Sistema General de Seguridad Social en Salud; solo una

	POLITICA DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN	CÓDIGO	DG – P- 02
		FECHA	19 – 05 - 2021
		VERSIÓN	2
		PAGINA	7 de 12

mínima parte de la población tiene cobertura de este servicio, que en su mayoría pertenecen a programas o a regímenes especiales de salud.

FUNDACION AVANTE, como partícipe en las mesas de trabajo para la creación de este protocolo, entiende y acoge su contenido; por lo que evidencia que el modelo de atención requiere cambios; ya que, con esas necesidades particulares de cada usuario, en la práctica de agendamiento de un promedio de 180 usuarios en un periodo mensual, no es posible continuar con una asignación de bloques de atención.

Durante el año 2017 en el servicio de consulta externa, se llevó a cabo una exhaustiva medición de utilización de la capacidad ofertada durante todo el año; obteniendo como resultado un 25% de los servicios ofertados sin utilizar, que, traducidos en recursos, ocasionaron perdidas a FUNDACION AVANTE por mas de 200 millones de pesos.

Dada esta situación, FUNDACIÓN AVANTE pretende, a partir de la implementación de esta POLITICA DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTOS DE REHABILITACIÓN; hacer de este procedimiento, uno más eficiente que no solo permita la recuperación de estos importantes recursos para su reinversión en el mismo servicio, en congruencia con los principios de **Eficiencia y Sostenibilidad**; si no que también impacte en aquellas familias que están dispuestas a lograr el disfrute del 100% de la cobertura que le esta brindado el Sistema General de Seguridad Social en Salud; o sus propios recursos; enmarcando nuestros servicios, también en los principios de **Solidaridad, Igualdad, Prevalencia de Derechos, Equidad, Transparencia y Corresponsabilidad**.

7. PROCEDIMIENTO DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTOS DE REHABILITACIÓN

El procedimiento para asignar un horario de atención consiste básicamente en:

- Verificar y cuantificar la intensidad de atención consignada en la orden médica generada por el médico tratante.
- Confirmar el número máximo de sesiones autorizadas por la ERP procurando concordancia sin exceder este máximo. (En el caso de los particulares, será el número de sesiones pagado).
- Observar en el formato único de agendamiento y control de usuarios, los espacios disponibles para asignarlos mediante una distribución del número de sesiones en los horarios disponibles para la atención.
- Procurar una escala de atención entre las áreas a asignar, seguidas una de la otra, hasta donde la dinámica e interacción de agendamiento de todos los usuarios así lo permita; en una proyección semanal.
- Informar al usuario y/o acudiente los días y horarios fijos a asistir durante la semana.

	POLITICA DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN	CÓDIGO	DG – P- 02
		FECHA	19 – 05 - 2021
		VERSIÓN	2
		PAGINA	8 de 12

- Proyectar la atención semanal en un escenario mensual real, discriminando días de no atención, y bloqueos de agendamiento de una determinada área o profesional previamente programados.
- Cuantificar el resultado de la proyección mensual de agendamiento de cada usuario e informarlo al usuario y/o acudiente, lo que le(s) permitirá conocer en que momento terminaran su periodo mensual de servicio o si existen faltantes de sesiones para tratar de hacer reposición de estas, incluso en días y horarios distintos a los inicialmente programados.
- Presentar a la Coordinación Administrativa el resultado global del agendamiento mensual; lo que le permitirá realizar proyecciones de carácter administrativo y financiero, que a su vez le permite tomar decisiones en cada una de las variables intervinientes en la misma prestación de los servicios de salud ofertados por FUNDACIÓN AVANTE.

8. DECLARACIÓN DE LA POLITICA DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTOS DE REHABILITACIÓN EN FUNDACIÓN AVANTE

FUNDACION AVANTE, realiza su procedimiento de ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTOS DE REHABILITACIÓN bajo estricto cumplimiento de los siguientes lineamientos:

8.1. En las relaciones entre acudientes, usuarios y funcionarios de Fundación Avante, priman el respeto, la comprensión y nuestra vocación de servicio. Todos los intervinientes en el procedimiento de asignación de horarios para tratamiento de rehabilitación, estamos dispuestos a satisfacer las necesidades de acudientes y usuarios hasta que la dinámica del mismo así lo permita; siempre en un ambiente amistoso y propicio para despejar sus dudas y brindar la información que se requiera en cada caso.

8.2. Todos nuestros usuarios son iguales. Merecen las mismas oportunidades en la asignación de horarios para tratamiento de rehabilitación; por lo tanto, ninguno tiene prelación sobre otro en la oferta disponible de espacios de agendamiento bajo ninguna circunstancia. Ningún funcionario está autorizado para interceder en nombre de un usuario para lograr un horario determinado, ni para recibir obsequios con el mismo propósito.

8.3. Fundación Avante oferta sus servicios en 2 únicas modalidades de agendamiento:

- **Agendamiento por disponibilidad:** La forma tradicionalmente ofrecida por todas las EPS e IPS; mediante solicitud y asignación de citas una a una, con la mayor inmediatez posible, según disponibilidad.

	POLITICA DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN	CÓDIGO	DG – P- 02
		FECHA	19 – 05 - 2021
		VERSIÓN	2
		PAGINA	9 de 12

- **Agendamiento fijo:** Es la asignación de un horario de atención y asistencia en días específicos, procurando mantener una escala de atención. Se asigna mediante una planeación mensual según disponibilidad.

8.4. Formato de agendamiento: Fundación Avante tiene establecido el **FORMATO DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN** como único mecanismo de control y verificación del cumplimiento del agendamiento fijo; la ausencia o no presentación de este formato en caso de peticiones, quejas o reclamos; automáticamente supone la aceptación del acudiente del usuario del agendamiento por disponibilidad. Es responsabilidad del acudiente del usuario, exigir este formato al momento de la asignación de agendamiento fijo y conservarlo en buen estado para consultas futuras.

8.5. Las áreas de tratamiento, Terapia Física y Educación Especial no hacen parte de las escalas de agendamiento. Puesto que Terapia Física no está incluida en el Protocolo Clínico para el Diagnóstico, Tratamiento y Ruta de Atención Integral de Niños y Niñas con Trastornos del Espectro Autista; y Educación Especial no está incluida en los planes de beneficios del Sistema General de Seguridad Social en Salud; estos 2 servicios se ofertarán solo en jornadas y horarios específicos que iguallen la oferta, con su demanda, garantizando Eficiencia y Sostenibilidad. Terapia Física desarrolla sus actividades en el mismo espacio (gimnasio), lo que permite la constitución de un equipo de tratamiento que conoce la totalidad de la población que utiliza este servicio, por ello el agendamiento del área Terapia Física, responderá más a la asignación de un horario para tratamiento por un profesional idóneo que a la asignación de un fisioterapeuta específico.

8.6. En cada horario agendado, el usuario deberá presentarse en la recepción con una antelación no inferior a 10 minutos; esto con el fin de que tenga tiempo suficiente de realizar los trámites administrativos de obligatorio cumplimiento, previos a la recepción de los servicios programados. Si el usuario (en una situación excepcional) llega tarde a la sesión programada; Fundación Avante garantiza la prestación del servicio hasta los últimos 20 minutos de ésta como tiempo mínimo; acogiéndose al único concepto existente en nuestro país sobre tiempos mínimos de atención en salud (Art. 97, Res 5261 de 1994)

8.7. Ningún acudiente de un usuario puede exigir el horario asignado a otro usuario. Fundación Avante, desde sus inicios, viene realizando la asignación de espacios de agendamiento, en el mismo orden en que han sido demandados por los usuarios; esta práctica se mantiene de acuerdo a la disponibilidad existente al momento solicitar nuestros servicios.

	POLITICA DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN	CÓDIGO	DG – P- 02
		FECHA	19 – 05 - 2021
		VERSIÓN	2
		PAGINA	10 de 12

8.8. Ningún usuario es “dueño” indefinido de un horario de agendamiento. El horario asignado solo se garantiza mientras se demuestre el cumplimiento continuo de todos los requisitos administrativos y se mantenga lo ordenado por el médico tratante, ante cambios en la orden médica se revisará nuevamente la disponibilidad de agendamiento para nueva asignación. Todo incumplimiento de un requisito administrativo necesariamente conlleva a la suspensión temporal o definitiva de la prestación de los servicios, a un usuario; y con ello, a la pérdida del horario asignado. Es responsabilidad exclusiva del acudiente del usuario, gestionar y mantener vigentes ordenes médicas, y en general todo requisito administrativo (incluye el pago oportuno de copagos y/o cuotas moderadoras).

8.9. En caso de ausencia temporal o definitiva de alguno de los profesionales asignados, la atención estará a cargo del profesional designado por Fundación Avante para su reemplazo. Haciendo uso de los recursos tecnológicos con los que cuenta la Fundación para revisar historia clínica, programas, planeación y en general dar continuidad al tratamiento. En caso de incapacidad, calamidad o ausencia del profesional tratante por situaciones de fuerza mayor, Fundación Avante no puede garantizar la atención en los días y horas programados; pero sí se compromete a hacer reposición de las sesiones de acuerdo con la disponibilidad de agendamiento.

8.10. En caso de requerir cambio de horarios y/o profesional, se debe hacer solicitud directa en el área de agendamiento entre los días 15 y 20 de todos los meses, para inicio de novedad en el mes siguiente al de la solicitud, solo si la disponibilidad de agendamiento permitió dar curso a esta. En cualquier caso, el solicitante deberá requerir un nuevo formato de Agendamiento y Asignación de Horarios para Tratamientos de Rehabilitación.

8.11. En caso de no poder asistir a una o más sesiones programadas, esta situación debe ser reportada únicamente a través de nuestras líneas telefónicas o vía WhatsApp con un mínimo de 6 horas de antelación:

- Sede Pradera: **207 7609 - 700 7604 - WhatsApp 57 321 223 0222**
- Sede Norte: **265 1320 - WhatsApp 57 314 484 6385**

Nota: Indiferente a la causa que ocasiona el incumplimiento del agendamiento fijo, esta novedad será contabilizada como inasistencia.

8.12. Fundación Avante, podrá en cualquier momento retirar el agendamiento fijo asignado al usuario, cuando se detecte inasistencia mayor o igual al 20% del total de sesiones agendas y/o autorizadas.

	POLITICA DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN	CÓDIGO	DG – P- 02
		FECHA	19 – 05 - 2021
		VERSIÓN	2
		PAGINA	11 de 12

8.13. Fundación Avante es autónomo en la oferta de servicios y podrá ocasionalmente no ofertarlos en horarios o días previamente publicados; con el fin de dar cumplimiento a requisitos de capacitación y/o normativas de obligatorio cumplimiento.

9. CONSULTAS

FUNDACIÓN AVANTE ha dispuesto los siguientes canales para consultas, solicitudes e información general relacionada con el procedimiento de agendamiento y la presente política:

9.1. Sede Pradera

- Línea telefónica: 700 76 04
- WhatsApp: 57 321 223 0222
- E mail: agendamiento@fundacionavante.com

9.2. Sede Norte

- Línea telefónica: 265 13 20
- WhatsApp: 57 314 484 6385
- E mail: infonorte@fundacionavante.com

Toda consulta, será atendida en un término, no mayor a 5 días hábiles; en caso de no recibir una repuesta, o no quedar satisfecho con la información recibida; podrá redireccionar su solicitud a:

- Sede Pradera: coordinacion.clinica@fundacionavante.com
- Sede Norte: coordinacionsedenorte@fundacionavante.com

10. MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE AGENDAMIENTO Y ASIGNACION DE HORARIOS PARA TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN

De haber cambios sustanciales en el contenido de esta Política de Agendamiento y Asignación de Horarios para Tratamiento de Rehabilitación, que puedan afectar la prestación de nuestros servicios, sus condiciones o los horarios ya asignados; FUNDACIÓN AVANTE le comunicará estos cambios antes de, o a más tardar al momento de la implementación de las nuevas políticas. Además, documentara los cambios generados en este documento oportunamente; el cual se encuentra disponible en www.fundavante.org.