

salup

Es algo personal



Bases y condiciones del acuerdo para la
incorporación y prestación de servicios

**como profesional sanitario
de la red de servicios de
Salup® y bienestar**

JUNIO DE 2018

Una iniciativa de **PSN**

Bases del acuerdo para la incorporación y prestación de servicios como profesional sanitario de la red de servicios de Salup® y bienestar

Definiciones

En este documento, las siguientes palabras significan:

- **Asegurado/ Socio / Asociado** es la persona que es miembro de Salup® y que tiene derecho a que el Profesional Sanitario le preste o proporcione sus servicios.
- **Nosotros / Nuestro** se refiere a AMIC Seguros Generales, S.A., empresa del Grupo PSN, que opera en el mercado de salud bajo la marca Salup®.
- **Tú / Usted** se refiere al profesional que solicita incorporarse, o que presta o proporciona los servicios de salud a los socios o asegurados de Salup®.
- **Profesional Sanitario reconocido** es aquel que ha sido aceptado por Salup® como parte de la Red de Servicios de Salup®, únicos autorizados a prestar servicios para los socios o asegurados de Salup®.
- **Punto de servicio** es la localización, debidamente autorizada, en la que el Profesional Sanitario presta sus servicios a los socios o asegurados de Salup®.
- **Centro Sanitario reconocido** es aquel que ha sido aceptado por Salup® y que mantiene su vínculo de pertenencia con la Red de Servicios de Salup®. Son los únicos autorizados a prestar servicios para los socios o asegurados de Salup®.
- **Centro Sanitario Acreditado** es aquel que ha sido evaluado por Salup® mediante la comprobación de que cumple con los requisitos de calidad definidos por Salup® para los centros vinculados a la Red de Servicios de Salup®.
- **Cartera de Servicios** es el conjunto de servicios que un prestador, Profesional Sanitario o centro sanitario reconocidos por Salup® está autorizado a prestar para los asegurados, socios o asociados a Salup®.
- **Red de Servicios de Salup®** es el conjunto de prestadores sanitarios, profesionales y centros, reconocidos por Salup®.
- **Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD)** es la información que de cada servicio sanitario prestado a un cliente de Salup® tiene que aportar el prestador del mismo. Este conjunto mínimo de información cambia en función del tipo de servicio.

1. Qué es Salup®

Salup® es una iniciativa de la mutua PSN (Previsión Sanitaria Nacional) que, en esencia, es un nuevo sistema diseñado para superar y mejorar el tradicional modelo de asegurar, acceder y prestar los servicios y los cuidados privados de salud y bienestar. Somos la primera iniciativa totalmente digital y *online* en el sector de seguros y servicios de salud en España y nuestros servicios están diseñados sólo para las personas que tengan la condición de asegurados o asociados a alguno de los **Planes de Salud** elegidos o personalizados por y para cada uno de nuestros clientes.

El modelo de garantías de Salup® está basado en Planes de Salud con coberturas elegibles. Garantiza, en todos los casos, el acceso completo a las prestaciones sanitarias con copagos personalizados según las condiciones definidas en cada uno de los planes. El modelo de servicio está basado en la elección directa del profesional por parte del cliente y en un seguimiento personalizado del proceso asistencial por parte del profesional responsable de la asistencia. Especial relevancia tiene en nuestro modelo la figura del **médico personal** o **médico de cabecera** que es el que asume una oferta de servicios integral como profesional de referencia, confianza y el asesor personal en materia de salud para nuestros asegurados y asociados. Es decir, se busca un servicio personal, de calidad, con acceso digital y que respete los principios del humanismo médico. Si Ud.

está interesado en una información más detallada sobre nuestro modelo puede consultarla en salup.com/prestadores-sanitarios

Por lo anterior, todos los asegurados de Salup® tienen garantizado el acceso a todas las prestaciones que, en todos los casos, serán canalizadas y abonadas a través de la plataforma digital de servicios de Salup®.

Solo los prestadores sanitarios reconocidos y habilitados en la Guía de Servicios de Salup® están autorizados para ofrecer sus servicios a los asegurados y asociados de Salup® y, por tanto, son los únicos a los que reconocemos su prestación de servicios así como sus derechos de facturación y cobro de los mismos.

2. Quién puede ser prestador de servicios en la red de servicios de Salup® y bienestar

Nuestro modelo está basado en la calidad y en el respeto al libre ejercicio profesional y, por tanto, para ser aceptado y para mantenerse en nuestra Red Sanitaria únicamente es necesario:

- Cumplir los requisitos exigidos para el ejercicio profesional y los legales del punto o puntos de servicio en los que Ud. prestará su actividad
- Aceptar y cumplir con el compromiso de calidad asumido por Salup® con sus asegurados, y que se detallan más en el punto 4.
- Aceptar la normativa de información, acceso, facturación y liquidación de servicios de Salup®, que se detalla en el punto 5 y siguientes de estas bases.

Una vez que se vaya consolidando nuestra Red de Prestadores de Servicios de Salup® y Bienestar iremos adaptando la aceptación de las nuevas incorporaciones para que exista un equilibrio entre la oferta y la demanda de servicios.

2.1. Los criterios que han de cumplirse para ser prestador de servicios de nuestra Red de Servicios de Salup® son los siguientes:

1. Ser un profesional sanitario colegiado inscrito en el Registro Central de Profesionales Sanitarios de su Colegio o del Ministerio de Sanidad.
2. Cumplir los requisitos para poder ejercer la actividad profesional en la especialidad y en las áreas de especial capacitación en las que Ud. ofrece sus servicios a los miembros de Salup®. Asimismo debe asumir el cumplimiento de nuestra expectativa y compromiso de servicio para nuestros asegurados y asociados.
3. Que el centro o centros donde preste los servicios tenga las autorizaciones necesarias para su funcionamiento emitidas por la Administración o Administraciones competentes y que cumpla con los criterios de acreditación definidos por Salup para la prestación de servicios a nuestros asegurados.

4. Que cada uno de los centros en los que preste servicios disponga en todo momento de un seguro de RC de, al menos, las cantidades mínimas recomendadas.
5. Que el profesional se comprometa a tener contratado, durante todo el tiempo que preste sus servicios para Salup®, un seguro de RC de al menos, las cantidades mínimas recomendadas.
6. No estar inhabilitado o no haber tenido ningún tipo de procedimiento condenatorio por mala praxis y cumplir con los criterios deontológicos y de buena praxis profesional.
7. Aceptar y cumplir los criterios y el compromiso de calidad y las bases del acuerdo de incorporación a la Red de Servicios de Salup®.

El incumplimiento de alguno de estos criterios o la falsedad en la información aportada facultará a Salup® para rechazar su solicitud, a darlo de baja o a adoptar cualesquiera otras medidas que consideremos oportunas.

3. Nuestro compromiso con los profesionales sanitarios de Salup®

En Salup® pensamos que, para ofrecer un servicio de salud excelente y para mejorar la experiencia de nuestros asociados, es necesario apoyar y facilitar el trabajo de los profesionales que prestan su servicio a nuestros asegurados y asociados.

Especialmente nos centraremos en fortalecer y humanizar la relación el profesional sanitario

2.2. Criterios de mantenimiento como prestador sanitario

Nuestra voluntad es mantener una relación a largo plazo y de permanencia con todos los prestadores sobre la base de que la prestación de los servicios sea un fiel reflejo del cumplimiento de los compromisos asumidos según lo definido en las bases de prestación de servicios para nosotros.

Desde Salup® haremos un seguimiento de todos los aspectos relevantes de nuestra relación sobre la base de que se cumplan los criterios de calidad de los centros y de los servicios prestados, así como los de facturación y liquidación de los mismos.

Nuestro equipo sanitario utilizará los instrumentos habituales de evaluación de las relaciones entre financiadores y proveedores sanitarios, como son los sistemas de acreditación y evaluación de centros, análisis de los CMBD de los servicios prestados, los tiempos de espera, la opinión de nuestros clientes, la valoración y análisis de la facturación, o cualquier otro método que aporte valor en este aspecto.

y el paciente y los elementos de calidad, acceso y proximidad en el servicio sanitario.

3.1. Por eso nos comprometemos con Ud. en lo siguiente:

1. Aceptaremos su propuesta de incorporación siempre que Ud. cumpla con los requisitos exigidos para la práctica clínica en Salup®.

2. Informaremos y difundiremos a todos los socios, actuales y potenciales, de Salup® su oferta de servicios profesionales, su *expertise* y otros aspectos relevantes de su actividad profesional.
3. Trabajaremos junto a usted en aquellos elementos que redunden en que nuestros asegurados reciban una atención sanitaria de alta calidad y que tengan una experiencia de servicio excelente. Concretamente pensamos que esto podemos conseguirlo si comunicamos mejor su oferta de servicios, si le facilitamos su práctica clínica con nuestros asegurados, si podemos aportarle nuevos clientes y si le ofrecemos nuevas posibilidades en su ejercicio profesional, como es facilitarle el acceso a sistemas digitalizados de prestación de servicios. **Las herramientas y las mejoras a las que Ud. pueda acceder a través de Salup® podrá utilizarlas con todos sus pacientes.**
4. Retribuiremos sus servicios de acuerdo con su nivel de cualificación, responsabilidad y *expertise*. Para esto **hemos establecido unos baremos más adecuados para su Cartera de Servicios, dado que valoran la alta cualificación y el trabajo de los profesionales sanitarios.** Asimismo, hemos definido en este documento unas reglas para aquellos casos que, por su complejidad adicional, sea justo hacer un pago fuera del estándar.
5. Revisaremos periódicamente los baremos de prestación de servicios, tanto económicamente como en la inclusión de nuevos servicios derivados de la normal innovación tecnológica en las prestaciones sanitarias.
6. Le facilitaremos nuestro servicio de acceso a las prestaciones simplificando los trámites administrativos tanto para la citación como para la facturación y liquidación de las prestaciones. Estos sistemas son sencillos y digitales, autenticados y fiables. Igualmente le comunicaremos todos los cambios y actualizaciones de los mismos.
7. Le facilitaremos un área personal en la que Ud. podrá tener acceso a todas las prestaciones que haya realizado para Salup® y a través de la cual podrá canalizar todas sus relaciones con nuestros asegurados y con otros profesionales pertenecientes a la Red de Servicios de Salup®. En su área personal dispondrá de toda la información en tiempo real y on-line, tanto de su perfil como de sus condiciones y actividad en nuestra compañía.
8. Personalizaremos nuestra forma y periodicidad de pago por sus servicios, de acuerdo con sus preferencias.
9. Si Ud es un prestador sanitario reconocido por Salup® y cambian sus condiciones de prestación de servicios con su empleador, le garantizamos que mantendrá la relación con Salup® siempre que Ud. nos lo solicite.
10. Le mantendremos puntualmente informado en su área personal de nuestra web salup.com/prestadores-sanitarios de todas las novedades o cambios que pudiera haber respecto del funcionamiento o condiciones de nuestra relación. Igualmente le informaremos de todas las ventajas que pueda tener como profesional adherido a nuestra Red de Servicios de Salup® y Bienestar.

3.2. Beneficios adicionales por pertenecer a la Red de Servicios de Salup®

Todos los proveedores de PSN Salud incluidos en la red sanitaria tienen el derecho de acceso a una oferta de servicios tecnológicos, de servicios profesionales de apoyo a su actividad profesional, de coberturas de segu-

ro para riesgos personales y profesionales y de planes de previsión social en condiciones ventajosas a las de mercado que serán ofertadas desde la central de compra de productos y servicios de PSN Salud o PSN Grupo. Los beneficios de esta oferta redundarán en todos los centros y profesionales asociados que quieran adherirse a cada oferta.

4. Qué esperamos de todos los profesionales que presten servicios para Salup®

En Salup® estamos convencidos de que la mejor manera de iniciar una relación es clarificar lo que cada parte espera de la otra, así ambos nos enfocaremos hacia la consecución de nuestro objetivo común, que es ofrecer un servicio excelente a nuestros asegurados y pacientes. A continuación le exponemos los principales puntos que esperamos de todos los profesionales que sean prestadores de servicios de salud para nosotros.

1. Que todos los profesionales sanitarios que quieran pertenecer a nuestra Red de Servicios de Salup® y Bienestar cumplan con los requisitos y pautas de actuación exigibles para su ejercicio profesional, que estén comprometidos con prestar un servicio sanitario de alta calidad y que utilicen los sistemas de organización y acceso digitales actuales, como son la citación *on line* para consultas y una Historia Clínica Electrónica interconectadas con nuestra plataforma de servicios.
2. Que conozcan las características esenciales y las normas básicas de funcionamiento de nuestra oferta de servicios y que todos los servicios que presten a nuestros asegurados sean de calidad, efectivos, eficaces y adecuados para sus necesidades de cuidados de salud.
3. Que presten personalmente los servicios sin delegarlos en terceros profesionales no acreditados en nuestra red, que se comprometan a una demora máxima garantizada de 72 horas días para primeras consultas, que practiquen un servicio sanitario integral que una los aspectos curativos con los preventivos y de promoción de la salud, y que su relación con el paciente esté basada en el humanismo sanitario.
4. Esperamos que su oferta para nosotros sea similar a la que realice en el conjunto de su actividad profesional y que, en todo momento, mantenga una capacitación y una experiencia adecuada para ofrecer una atención sanitaria independiente como profesional liberal para los servicios que ofrezca a los asociados a Salup®, incluyendo el equipamiento y la adecuación de las instalaciones.

5. **Que cuando Ud. preste servicios que implican un seguimiento activo del paciente en su domicilio**, como por ejemplo en los casos de Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA), el seguimiento de embarazo o en cualquier proceso domiciliario que esté bajo su responsabilidad, esperamos que Ud. acepte que el paciente utilice el sistema de comunicación directa diseñado por Salup® (chat, llamada, videoconferencia) para que pueda consultar alguna duda o llamarle directamente en caso de que ocurriera algún tipo de problema relacionado con dicho proceso.
6. **Esperamos que nunca cobre nada a nuestros clientes y que todos los servicios de salud que Ud. preste sean conocidos, reportados y facturados a Salup®, de acuerdo con las normas de facturación recogidas en el punto 7.** En cualquier caso, le exigirá verificar y recibir la autorización expresa de la compañía antes de realizar cualquier servicio.
7. **Que para abonar su facturación es necesario que la acompañe de la información de la prestación realizada** siguiendo el CMBD Salup® definido para cada tipo de servicio prestado. Así podremos conocer y valorar la atención que ha prestado e incorporar esta información a la Historia Personal de Salud (HPS) de cada asegurado, que registrará cualquier evento clínico que realice el mismo dentro de nuestra red.
8. **Que mantengan totalmente actualizada la información de sus servicios y de sus datos en nuestra Guía.** Asimismo esperamos que nos informen de todas aquellas cuestiones relevantes que tengan incidencia en nuestra relación y en la prestación del servicio a nuestros asegurados.

5. Normas básicas de la prestación de servicios a los asegurados de Salup®

- Todos los servicios siempre le serán gestionados y abonados desde Salup, porque las garantías que Salup® ofrece a todos sus clientes son en todos los casos completas. Es decir, nuestros asociados, asegurados y usted mismo no tienen que preocuparse ni gestionar ni pagar ningún servicio de salud que Ud. les haya prestado y que esté bajo los términos de este acuerdo, fundamentalmente, reflejado en la Cartera de Servicios pactada.
 - **Facturación de sus servicios:** la facturación y liquidación se hará cumpliendo los plazos establecidos y de acuerdo con las normas y procedimientos de codificación y facturación de servicios explicados en el punto 6 y siguientes.
- Nuestros asegurados y socios saben que todos los servicios canalizados por nues-
- tra plataforma digital ya están validados por Salup®. Por eso si en algún momento Ud. prescribe un tratamiento o una prueba diagnóstica debe hacerlo siempre en conexión con nuestra plataforma digital para que sea validado en el momento y, así lo podrá realizar de forma fiable y autenticado, es decir, no habrá rechazos posteriores.

- Hay una serie de servicios que no prestamos a nuestros asegurados: con carácter general no ofrecemos ningún tratamiento que se considere experimental o sin evidencia científica suficiente de la seguridad o de la efectividad del mismo, incluidas las medicinas alternativas sin base científica. Tampoco autorizamos tratamientos con medicamentos o sustancias que no tengan el debido registro sanitario de la Administración Española.
- Ante una complicación inesperada y grave, esperamos que Ud. se ponga en contacto con nosotros cuando a un asegurado o socio de Salup® sufriera una complicación o una reacción adversa grave en el curso de una asistencia bajo su responsabilidad. Debe hacerlo a nuestra Dirección Médica en el correo electrónico area_asistencial@salup.com
- En aquellos casos que Ud. no pueda resolver el caso de un paciente de Salup® esperamos que los derive a un profesional cualificado de entre los incluidos en nuestra Red Sanitaria y, en caso de no encontrarlo, esperamos que nos recomiende el profesional que, a su criterio, es el más adecuado para prestar los servicios a nuestro asegurado a nuestra Dirección Médica en el correo electrónico area_asistencial@salup.com.
- Servicios fuera de nuestra Red Sanitaria cuando considere que es necesario para tratar a un miembro de Salup® en un Hospital que no está incluido en la Red de Servicios de Salup® y Bienestar, puede solicitárnoslo o recomendarnos su inclusión a través de nuestra Dirección Médica en el correo electrónico area_asistencial@salup.com
- Que nos comunique aquellos casos en los que pueda haber un conflicto de interés material o potencial en la prestación de un tratamiento clínico prescrito o realizado por Ud. Esta comunicación deberá dirigirla a nuestra Dirección Médica en el correo electrónico area_asistencial@salup.com

6. Nuestro nomenclator y nuestros baremos

En Salup® hemos definido un baremo para todos los actos, procedimientos y procesos asistenciales a los que pueden acceder nuestros asegurados y clientes, y que se reflejan en la Cartera de Servicios acordada con usted. Dicha Cartera de Servicios está basada en unos casos en los diferentes nomenclátor de actos y procedimientos publicados para

las profesiones y en otros casos hemos desarrollado nuestros propios códigos. Los motivos de ampliar este nomenclátor son, básicamente:

- Porque no exista el servicio en el nomenclátor de la profesión correspondiente,

- Porque no exista un nomenclátor para esta profesión
- Porque se trate de servicios especialmente diseñados para nuestros asegurados,
- Por utilizar un sistema de pago distinto al pago por acto o por procedimiento

Nuestro nomenclátor y nuestros baremos se articulan por profesiones, por especialidades y, a veces, por Áreas de Especial Capacitación.

Acordaremos nuestro baremo y las condiciones de aplicación del mismo durante el proce-

so de incorporación a nuestra Red Sanitaria.

Que el sistema de facturación-liquidación sea muy transparente es un generador de confianza en nuestra relación. Por eso queremos informarle de qué está y qué no está incluido en los baremos. Sabemos que hay una gran variabilidad entre casos con el mismo diagnóstico o procedimiento y que la práctica clínica no puede reducirse únicamente a un acto médico aislado. Por ello consideramos que, a veces, la condición de cada paciente hay que tenerla en cuenta y abonar un servicio puntual de manera diferente a lo que define cada uno de los baremos.

7. Procedimiento de facturación – liquidación online

Nuestros procedimientos de acceso a prestaciones y la facturación se realizan a través de un único proceso soportado por una plataforma totalmente digital que integra todo el proceso, desde el acceso a las prestaciones hasta el pago de las mismas. Con este sistema Ud. ahorrará mucho esfuerzo en las labores administrativas de su consulta, a la par que tendrá un conocimiento detallado del tipo y del pago de sus servicios. Es un sistema totalmente transparente para Ud.

Todos los profesionales sanitarios nos facturarán sus servicios **utilizando nuestra plataforma digital y nuestro sistema de codificación**, según el nomenclátor propio de Salup®.

Cada prestación realizada debe incluir el CMBD de cada servicio, sin esa información su prestación de servicio no estará completa. El CMBD es un elemento más de la

misma, base para que podamos entender, validar y financiar la atención que ha proporcionado.

El **plazo máximo** para la presentación de las facturas totalmente cumplimentadas será de **tres meses**.

Para nosotros el control del fraude es un elemento esencial porque supone que un proveedor sanitario rompe la relación de confianza sobre la que se basa nuestro acuerdo. Por esto, si conociésemos que un proveedor de servicios de nuestra Red de Servicios de Salup® y Bienestar está participando en una conducta fraudulenta o engañosa, tanto si este comportamiento afectara o no directamente a Salup® puede investigarlo y adoptar unilateralmente la finalización de su colaboración con nosotros o cualquier otra medida que entendamos oportuna.

8. Consentimiento al acceso a información y protección de datos

Salup®, como responsable del tratamiento de nuestros asegurados, esperamos que Ud., como encargado de prestar dicho tratamiento, cumpla con toda la normativa exigible de protección de datos y que aplique las medidas razonables para proteger cualquier información que nuestros socios o asegurados le aporten.

Podemos suspender y retirar su adhesión a nuestra Red Sanitaria en cualquier momento

si consideramos que no está cumpliendo con este compromiso.

Asimismo, le informamos que en cumplimiento de nuestras obligaciones establecidas en la normativa de protección de datos, los datos que nos facilite en su relación con nosotros como prestador de servicios, serán tratados de acuerdo con lo establecido en la normativa de aplicación.

9. Gestión de las quejas de nuestros asegurados y socios

Si uno de los miembros le presentara una queja o tuviera con él un problema importante acerca del servicio que ha recibido, le pedimos que nos ayude a resolver esta queja o este problema lo antes posible. Por eso, le pedimos que le informe de que puede ponerse en contacto con nosotros en area_asistencial@salup.com

Si hubiera un incidente grave o complicaciones, incluidas las reacciones medicamento-

sas, siempre que estos incidentes requirieran prolongar la hospitalización prevista o cualquier queja que conduzca a una admisión de responsabilidad que afecte uno de nuestros asegurados o socios bajo su cuidado, esperamos que nos lo comunique dentro de las primeras 24 horas, a través de nuestra Dirección Médica en el correo electrónico area_asistencial@salup.com

10. Resolución de conflictos

En Salup® creemos que la base de nuestro modelo está en mantener unas relaciones positivas con todos los profesionales y centros sanitarios que presten servicios en nuestra Red de Servicios de Salup® y Bienestar. Cuando haya en nuestra relación algún tipo de conflicto primero intentaremos resolverlo pero, si esto no ocurriese, como nuestra rela-

ción es un acuerdo discrecional entre ambas partes, cualquiera tiene el derecho de concluir la relación.

En estos casos, quien haya tomado la decisión de no continuar con la colaboración comunicará la finalización de la relación a la otra parte (Salup® o al profesional sanitario)

con una antelación mínima de 30 días naturales desde el momento de la notificación. En los casos en que los problemas afecten a las relaciones financieras entre las partes, a la

existencia de un equipamiento inadecuado o a la calidad del servicio prestado por el profesional, Salup® podrá cancelar esta relación con carácter inmediato.

11. Cuando quiera dejar de prestar servicios para Salup®

En este caso no debe preocuparse, como hemos comentado anteriormente uno de nuestros principios es el respeto y la defensa del libre ejercicio profesional, por eso en cualquier momento que Ud. desee finalizar su relación con Salup® puede hacerlo, eso sí, debe ayudarnos a reorientar la atención sanitaria de nuestros asegurados que estén siendo tratados por Ud. en ese momento.

Cuando Ud. tome la decisión de dejar de prestar servicios para nosotros, debe de co-

municárnoslo y mantener su prestación de servicios a aquellos pacientes que tenga ya citados y a los que Ud. ya tuviera programados para practicarles cualquier procedimiento indicado por Ud.

Asimismo, esperamos de Ud. que informe de esta decisión a nuestros asegurados y que nos facilite la transición de la continuidad asistencial a otro profesional o centro que esté vinculado a Salup®.

salup

Gracias

911 316 376
area_asistencial@salup.com
salup.com/prestadores-sanitarios

Una iniciativa de **PSN**