

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN CABINA MÉDICA

### GASTOS MÉDICOS INDIVIDUALES

#### Front (Ingreso de llamada):

1. Buenos días/tardes/noches, le atiende "[nombre del doctor]". ¿Cómo puedo servirle?
2. Preguntar si es póliza Individual o Colectiva, para consultar la base de datos que corresponda.
3. Cliente Individual o cliente VIP: realizar las siguientes preguntas:
  - Aseguradora en la que se encuentra asegurado.
  - Número de póliza más número de certificado, nombre del titular de la póliza o ID (buscar en base, ID= campo placa).
4. Verificar: Nombre completo del titular y del paciente (de este último, anotar su edad)
5. Solicitar números de teléfono de contacto y correo electrónico (anotarlo en bitácora)
6. Si el cliente aún no cuenta con número de póliza y no se le localiza en la base de datos, preguntar el nombre del Asesor con el que está realizando su trámite e indicarle que se le localizará para que le llame. En horario hábil comunicarse con Brenda Urbina o el Asesor según anexo 5 y en horario inhábil, comunicarse con el Asesor o con el Gerente del Área.

#### Si el cliente está en la base de datos, se informa según requiera, así:

- a) Red de proveedores: se le envía por email el listado al cliente (ver Anexo 6), colocando como asunto: "Red de proveedores".
- b) Formularios: se le envían por email al cliente según la Aseguradora y gestión solicitada (ver Anexo 7).
- c) Coberturas: se consultan las disponibles en la base de datos y para las no existentes, en horario hábil se contacta al Ejecutivo de la Cuenta indicado en la base de datos o a María René Linares (ver Anexo 1 y 1.1). En horario inhábil, enviar email al correo [prioridadgm@unitypromotores.com](mailto:prioridadgm@unitypromotores.com), indicando en el asunto "Consulta de Cobertura" y en el cuerpo del email indicar el número de póliza, nombre del cliente y cuál fue la consulta.
- d) Preguntas frecuentes: Operador consulta el anexo correspondiente y procede a informar al cliente y para las no existentes, en horario hábil se contacta al Ejecutivo de la Cuenta indicado en la base de datos o a María René Linares (ver Anexo 1 y 1.1). En horario inhábil, enviar email al correo [prioridadgm@unitypromotores.com](mailto:prioridadgm@unitypromotores.com), indicando en el asunto "Consulta de Cobertura" y en el cuerpo del email indicar el número de póliza, nombre del cliente y cuál fue la consulta.
- e) Autorizaciones: Revisar cuál aplica de las siguientes y consultar anexos.
  - Ingreso o egreso de Hospital: Si el cliente indica que tiene inconvenientes, operador se comunica al hospital y pregunta cuál es el inconveniente y contacta a las personas indicadas en el anexo 2 y 2.1 según corresponda.

- Autorización que ya debió haber salido y aún no se encuentra disponible, comunicarse a la aseguradora correspondiente según anexo 3 para solicitar estatus y envío de la misma.

f) Si requiere información y/o coordinación de ambulancia, Verificar si el dato se encuentra en el anexo 4; si está, se le indica que está sujeto a un monto de copago y límite territorial, si no se encuentra el dato; en horas hábiles comunicarlo al personal del anexo 2 o 2.1 según corresponda. En horario inhábil, comunicarse con la cabina de emergencia de la Aseguradora según anexo 3 o llamar al Ejecutivo de Cuenta según lo indicado en la base de datos.

Sí el asegurado está de acuerdo en pagar el copago, continuar a:

**Despacho.**

- Dar aviso a la cabina de emergencia de la aseguradora correspondiente\* según anexo 3, indicando los datos de póliza, nombre del asegurado, nombre del paciente y edad, dirección a donde solicita el servicio.
- Solicitar nombre de proveedor y número de expediente asignado en la cabina de la aseguradora y anotarlo en bitácora.
- Realizar llamada de confirmación al asegurado, indicando en cuánto tiempo llegarán y quién le asistirá (si tiene el dato).
- Grabar línea de gasto y cierre de expediente.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN - *COORDINACIÓN DE AUTORIZACIONES MÉDICAS POR EMAIL*

El servicio de coordinación de autorizaciones se prestará las 24 horas, a los clientes debidamente identificados en la base de datos con cobertura (vigencia).

### Procedimiento:

- 1) El cliente envía su solicitud de autorización con la documentación correspondiente vía correo electrónico. La dirección donde se reciben las autorizaciones es [individuales.unity@quetzalasistencia.com.gt](mailto:individuales.unity@quetzalasistencia.com.gt).
- 2) Operador recibe solicitud de autorización y procede a revisar si la documentación está completa, de acuerdo a la hoja de verificación (anexo 8).
  - 2.1 En caso falte alguno de los requisitos, responde correo al cliente, solicitando completar lo que falte.
  - 2.2 Si todo está correcto, re envía solicitud a la aseguradora correspondiente, según anexo 3 y en el asunto, coloca nombre del cliente, número de póliza y certificado, para identificación y seguimiento.
- 3) Operador recibe respuesta de la aseguradora y revisa que lo solicitado por el cliente haya sido autorizado; adicionalmente, en medicamentos verifica que la cantidad autorizada corresponda a la dosis necesaria para completar tratamiento.
- 4) Operador re envía al cliente a su dirección de correo electrónico (email original del cliente), la autorización, **incluyendo el texto personalizado que corresponda, según anexo 9.**

**NOTA:** Incluir en el correo la observación en caso algún examen o medicamento no haya sido cubierto y copiar al ejecutivo de la cuenta (ver anexo 1 y 1.1)

- 5) Operador llama al cliente para informar resultado de la solicitud.

**NOTA:** Si el cliente llama por algún inconveniente con su autorización, revisar cuál aplica de las siguientes y consultar anexos respectivos.

- a. Ingreso o egreso de Hospital: Si el cliente indica que tiene inconvenientes, operador se comunica al hospital y pregunta cuál es el inconveniente y contacta a las personas indicadas en el anexo 2 y 2.1 según corresponda.
- b. Autorizaciones que presenten inconvenientes por problemas administrativos, preexistencias o exclusiones, en horario hábil contactar al Ejecutivo de la Cuenta Anexo 1 y 1.1 según corresponda y en horario inhábil enviar email al correo [prioridadgm@unitypromotores.com](mailto:prioridadgm@unitypromotores.com), indicando en el asunto "Sin cobertura de (indicar cuál cobertura es la que no tiene)" y en el cuerpo del email indicar el número de póliza, nombre del cliente y detalle que tenga del inconveniente.
- c. Autorización que ya debió haber salido y aún no se encuentra disponible, comunicarse a la aseguradora correspondiente según anexo 3 para solicitar estatus y envío de la misma.

# ANEXOS

ANEXO 1 - Clientes Individuales		
Nombre Ejecutivo	Teléfono directo	Correo electrónico
Jassmin García Saravia	2386-3751	<a href="mailto:jassmin.garcia@unitypromotores.com">jassmin.garcia@unitypromotores.com</a>
Luisa Santizo de Zamora	2386-3776	<a href="mailto:luisa.santizo@unitypromotores.com">luisa.santizo@unitypromotores.com</a>
Jennifer de Flores	2386-3710	<a href="mailto:jennifer.flores@unitypromotores.com">jennifer.flores@unitypromotores.com</a>
Patricia Guillén	2386-3754	<a href="mailto:patricia.guillen@unitypromotores.com">patricia.guillen@unitypromotores.com</a>
María René Linares	2386-3740	<a href="mailto:maria.linares@unitypromotores.com">maria.linares@unitypromotores.com</a>
ANEXO 1.1 - Clientes VIP		
Nombre Ejecutivo	Teléfono directo	Correo electrónico
Marleni de Galindo	2386-3738	<a href="mailto:marleni.galindo@unitypromotores.com">marleni.galindo@unitypromotores.com</a>
Berlin Gómez	2386-3780	<a href="mailto:berlin.gomez@unitypromotores.com">berlin.gomez@unitypromotores.com</a>
María René Linares	2386-3740	<a href="mailto:maria.linares@unitypromotores.com">maria.linares@unitypromotores.com</a>

ANEXO 2 - Clientes Individuales		
Nombre	Oficina	Celular
María René Linares	2386-3740	3002-3461
Jassmin García Saravia	2386-3751	
Luisa Santizo de Zamora	2386-3776	
Jennifer de Flores	2386-3710	
Patricia Guillén	2386-3754	
ANEXO 2.1 - Clientes VIP		
Nombre	Oficina	Celular
María René Linares	2386-3740	3002-3461
Marleni de Galindo	2386-3738	3167-8312
Berlin Gómez	2386-3780	
Fernando Sinibaldi	2386-3716	4015-6122

### ANEXO 3

CONTACTOS CON ASEGURADORAS / SOLICITUD AUTORIZACIONES / TIEMPOS DE RESPUESTA						
ASEGURADORA	CONTACTO	HORARIO HÁBIL	HORARIO INHÁBIL	CORREO AUTORIZACIONES	RESPUESTA	OBSERVACIONES
<b>Pólizas Individuales y VIP Locales</b>						
El Roble	Héctor López	2420-3333 Ext.37253	2420-3333 Ext.37256	<b>Horas hábiles:</b> autorizaciones@elroble.com <b>Horas inhábiles:</b> cabina.emergencia@elroble.com	4-6 horas	A veces no está él pero otras personas pueden apoyar.
G&T	Cualquier persona de cabina	1778 Ext. 2	1778 Ext. 2	autorizacionesmedired@gyt.com.gt	1 hora	Su respuesta suele ser en 15-45 minutos a -1 hora .
General (RPN/PSM)	Ángel del Cid	1757	1757	autorizacionesgeneral@general.com.gt	4-6 HORAS	En cabina cuesta que den respuesta, son bastante estrictos en sus tiempos.
Panamerican	Quien apoye en ese momento	2338-9800 Ext.31	2338-9800 Ext.31	<b>Horas hábiles:</b> Autorizacionesmedicas.SLA.gt@palig.com <b>Horas inhábiles:</b> autorizacionesmedicas.gt@palig.com	1 hora	Su respuesta suele ser en 30-45 minutos a -1 hora .
Agromercantil	Roberto Ulbán	2338-6565 Ext.99088	2427-3040	roberto.ulban@bam.com.gt	2 HORAS	Exámenes y medicamentos (2 horas, puede variar). Procedimientos 24 horas
Mapfre	Cynthia Chapetón	2328-5000	2375-5060	autorizaciones@mapfre.com.gt	1 – 2 HORAS	Exámenes y medicamentos (2 horas, puede variar). Procedimientos 24 horas
Universales	Douglas López	2384-7400 Ext.1576	5630-3195	autorizaciones@universales.com	2 – 4	
Occidente	Mónica Herrera, Nivi Grajeda, Alejandro Pérez	2279-7091 (indicar que comuniquen a GM)	2285-5050	gastosmedicos@occidente.com.gt	4 – 6	Exámenes y medicamentos (2 horas, puede variar). Procedimientos 24 horas
<b>Pólizas VIP</b>						
BMI	Wendy Venegas	2501-2222 Ext.216	5946-2993	wvenegas@bmicos.com	24 – 72	
Best Doctors	Lorena Luna	En Guatemala (24/7)	2279-9989 Ext.42937	precerterBAM@bestdoctorsinsurance.com	24 – 72	Los números fuera de Guatemala ambos atienden en cualquier horario
	Fuera de Guatemala (24/7)	1-305-269-2621	1-866-902-7775			
Bupa	Margarita Soto / Cindy Morales	2300-8000 Ext.0	2300-8000 Ext.0	servicioguatemala@bupalatinamerica.com	24 – 72	
PHI	Alba Barrios	2420-3333 Ext.37247	2420-3333 Ext.37256	<b>Horas hábiles:</b> autorizaciones@elroble.com <b>Horas inhábiles:</b> cabina.emergencia@elroble.com	24 – 72	
Private Client – Panamerican	Velveth Villatoro	2338-9826	2338-9826	reclamosgua@palig.com	24 – 72	

**\*\*NOTA:** En todas las aseguradoras se indica que para los trámites de autorización de exámenes, medicamentos y procedimientos ambulatorios son de 24 horas ó bien si se reciben en la mañana se da respuesta en la tarde y si se envía en la tarde hasta la mañana siguiente. Para procedimientos y hospitalizaciones son de 24-48 hrs.

### ANEXO 4

COPAGOS AMBULANCIAS						
Aseguradora	Plan / Producto	Proveedor	Copago	Delimitación Territorial (sobre capital)	Cobro X km. Extra	Observaciones
Aseguradora General	PSM / RPN	PSM Assist	2 servicios anuales: visitas o traslados sin cobro	**	**	Al usar los 2 servicios anuales, los siguientes que se soliciten deberán de ser enviados para su reembolso al 80%
Seguros G&T	VIVAMED	Seguros G&T	Q.75.00	Km.25	Q.12.00	
Seguros El Roble	ROBLEMED / GMCO	Quetzal Asistencia	No copago no Coaseguro	Km.25	Q.25.00	**Varía el cobro extra dependiendo el proveedor.
Universales		Coordinación Médica	Q.112.00 por traslado	Km.25	Q.22.50	

### ANEXO 5 - Asesores de ventas

Cargo	Nombre	Oficina	Celular	Correo electrónico
Ejecutiva administrativa	Brenda Urbina	2386-3746	N/A	brenda.urbina@unitypromotores.com
Asesor	Silvia de González	2386-3758	5567-9079	silvia.gonzalez@unitypromotores.com
Asesor	Luis Lugo	2386-3779	4207-9192	luis.lugo@unitypromotores.com
Asesor	Josué Hernández	2386-3795	3072-0408	josue.hernandez@unitypromotores.com
Asesor	Luis Alfredo Kestler	2386-3741	4151-7676	luis.kestler@unitypromotores.com
Asesor	Paola Alvarado	2386-3728	5364-9998	paola.alvarado@unitypromotores.com
Gerente Comercial LP	Julian Presa	2386-3770	5201-6759	julian.presa@unitypromotores.com

### ANEXO 6

Red-cabinamedica -aseguradoras.rar - RAR archive, unpacked size 8,048,002 bytes

Name	Size	Packed	Type	Modified	CRC32
File folder					
EL ROBLE.txt	32	32	Text Document	13/06/2016 04:59 p.m.	70172D98
G&T.txt	29	29	Text Document	13/06/2016 05:04 p.m.	DAFF8FB8
RED BAM JUNIO.xlsx	828,741	643,834	Hoja de cálculo de...	13/06/2016 04:57 p.m.	942BEE3D
RED MAPFRE 2016 JUNIO.xls	2,729,984	2,169,627	Hoja de cálculo de...	13/06/2016 04:57 p.m.	624577AE
RED OCCIDENTE JUNIO.xls	542,208	267,470	Hoja de cálculo de...	13/06/2016 04:57 p.m.	08A9AEA1
RED PALIG JUNIO 2016.xls	2,682,368	1,925,191	Hoja de cálculo de...	13/06/2016 04:57 p.m.	5A9FC28B
RED UNIVERSALES JUNIO.xls	1,264,640	1,220,638	Hoja de cálculo de...	13/06/2016 04:57 p.m.	604763BB

### ANEXO 7

Info - Unity Promotores.zip\Protocolos Quetzal\Protocolos Quetzal - ZIP archive, unpacked size 10,026,093 bytes

Name	Size	Packed	Type
..			File folder
Agromercantil			File folder
Aseguradora General			File folder
El Roble			File folder
G&T			File folder
Mapfre			File folder
Palig			File folder
Seguros de Occidente			File folder

## ANEXO 8

### CHECK LIST – DOCUMENTACIÓN PARA AUTORIZACIONES / PAGO DIRECTO

#### 1. Formulario de Solicitud debidamente completado:

- **Sección A o I:** Datos del Asegurado Principal y del Paciente.

Deberán estar completados todos los datos que se solicitan en este numeral (según los requisitos de cada aseguradora)

- **Sección B o C o II** (según numeral de cada aseguradora): Información completada por el médico tratante:

Deberán estar completados todos los datos que se solicitan en este numeral con la firma y sello del médico tratante en aquellos formularios que lo requieren.

- En el mismo formulario o en el formulario destinado para el efecto (de acuerdo a los requisitos de cada aseguradora), el médico completará según corresponda a la solicitud: Hospitalización / Procedimiento programado, exámenes de laboratorio, medicamentos, tratamientos dentales (si cuenta con dicho plan contratado).

#### 2. Documentación que puede venir adjunta a o los formularios de solicitud de autorización según sea el caso, en aquellas aseguradoras que no cuentan con un formulario específico para el efecto. Si hay formulario, revisar que traiga las especificaciones según se describe a continuación:

- **Medicamentos:** Receta médica firmada y sellada, con nombre de paciente, dosis y duración de tratamiento (en caso no tengan un formulario específico para el efecto).
- **Hospitalizaciones / Procedimientos programados:** Revisar que el formulario destinado para el efecto, esté debidamente completado en todas sus secciones.
- **Exámenes de laboratorio:** Si hay un formulario específico para el efecto, revisar que esté debidamente completado en todas sus secciones; sino hay formulario, debe revisar que estén las órdenes de los exámenes, las cuales pueden ir en una receta médica o en listados de los centros de laboratorios.

#### **\*\*Nota:**

1. Pueden haber ciertos casos que la Aseguradora requiera información adicional a la anteriormente indicada, por ejemplo: Fecha exacta de inicio de síntomas o informes de exámenes previamente realizados.
2. Es necesario que el asegurado indique (ya sea en el correo o preferiblemente en el formulario), el nombre del proveedor en el cual efectuará el Pago Directo.