

PROTOCOLO DE ATENCION CABINA MEDICA COLECTIVOS

GASTOS MÉDICOS Y ACCIDENTES PERSONALES

Front (Ingreso de llamada):

1. Buenos días/tardes/noches, le atiende "[nombre del doctor]". Como puedo servirle?
2. Su póliza es individual o es seguro colectivo de alguna empresa? (anotar)
3. En caso de ser colectivo: realizar las siguientes preguntas:
 - a. Numero de póliza o nombre de la empresa (buscar en base)
4. Consultar, en que aseguradora se encuentra y su número de certificado
5. Verificar: Nombre completo del titular y del paciente (de este último, anotar su edad)
6. Solicitar números de teléfono de contacto y correo electrónico (anotarlo en bitácora)
7. Si el cliente aún no aparece en la base de datos se enlaza la llamada Unity Promotores según se indica en el anexo 1.1

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

- a) Red de proveedores: se le envía por email al cliente el listado (ver Anexo 2), colocando como asunto "Red de proveedores".
- b) Procedimientos y/o Formularios: se le envían por email al cliente según la aseguradora y gestión solicitada (ver Anexo 3).
- c) Coberturas: se consultan las disponibles en la base de datos o archivo de Excel (ver anexo 4) y para las no existentes, se contacta al Ejecutivo de la Cuenta, si no responde; envía correo (ver anexo 1) con asunto: "Consulta de Cobertura" y en el cuerpo del email, indicar: el número de la póliza, nombre del cliente y cuál fue la consulta.
- d) Preguntas Frecuentes: operador consulta las disponibles (ver anexo 5) y brinda información al cliente. Para las preguntas no existentes, contacta al Ejecutivo de la Cuenta (ver anexo 1); si no responde, envía correo con asunto: "Consulta de seguro" y el cuerpo del correo indicar: el número de la póliza, nombre del cliente y cuál fue la consulta.
- e) Autorizaciones:
 - Ingreso o egreso de hospital: si el cliente indica que tiene problemas con el ingreso o egreso del hospital, operador se comunica al hospital para averiguar la razón del inconveniente y contacta telefónicamente al ejecutivo de cuenta; si no responde, continua con los contactos del que corresponda (ver anexo 1 ó 1.1).

- Autorización que ya debió haber salido y aún no se encuentra disponible: se comunica a la aseguradora correspondiente a los contactos indicados (Ver anexo 5) para saber estatus y solicitar la celeridad en el 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 el cliente está de acuerdo en pagarlo, continuar a Despacho. Si la información no está disponible, contacta telefónicamente al Ejecutivo de Cuenta (ver registro en base de datos), si no responde, continuar con los contactos del que corresponda (ver anexo 1 ó 1.1)

Despacho y cierre

- g) Dar aviso vía telefónica a la aseguradora correspondiente [*] de acuerdo a la matriz vigente (ver anexo 5), brindando los datos recabados.
- h) Solicitar el nombre del proveedor asignado (en caso lo otorgue la aseguradora y registrarlo en bitácora)
- i) Solicitar el número de expediente registrado en la cabina de la aseguradora y anotarlo.
- j) Realizar llamada de confirmación al asegurado para informar: quien asiste y en cuanto tiempo llega.
- k) Graba línea de gasto y cierre de expediente.

(*) *Nota interna para QA/Operaciones/Cabina Médica: aplica doble expediente en Aseguradoras clientes.*

PROTOCOLO DE ATENCION 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. Cliente Corporativo [******] envía por correo electrónico todos los documentos requeridos por la Aseguradora a: autorizaciones.unity@quetzalasistencia.com.gt
2. Operador recibe correo del cliente con todos los documentos escaneados y procede a revisar si toda la documentación requerida está completa según check list (ver anexo 6):
 - a. En caso no esté completa: retroalimenta por email al cliente sobre lo que falta exactamente, para que lo complete y lo re-envíe.
 - b. Si todo está completo: envía solicitud a la aseguradora correspondiente, según anexo (5) y en el asunto coloca: nombre del paciente, número de póliza y certificado, para identificación y seguimiento.
3. Operador recibe respuesta de la aseguradora y procede a revisar 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 procede a enviar por correo electrónico al asegurado (ver email del asegurado) la autorización recibida y con CC a la dirección de email, del punto 1 [******] incluyendo el texto personalizado que corresponda (ver anexo 7).

Nota:

- a. En caso algún examen o medicamento no haya sido cubierto, incluir la observación en el cuerpo del correo y proceder así, según horarios:
 - i. Horario Hábil: copiar además a la dirección de correo del Ejecutivo de Cuenta (ver anexo 1) y prioridadgm@unitypromotores.com
 - ii. Horario Inhábil: contactar telefónicamente al Ejecutivo de Cuenta para informarle (ver anexo 1)

Nota:

- a) Ingreso o egreso de hospital: si el cliente indica que tiene problemas con el ingreso o egreso del hospital, operador se comunica al hospital para averiguar la razón del inconveniente y contacta telefónicamente al ejecutivo de cuenta, si no responde, continuar con los contactos del que corresponda (ver anexo 1 ó 1.1).
- b) Autorizaciones que presenten inconvenientes por problemas administrativos, preexistencias o exclusiones, proceder así, según horarios:
 - i. Horario Hábil: informar vía correo electrónico al Ejecutivo de Cuenta (ver anexo 1) y prioridadgm@unitypromotores.com indicando en el asunto "Sin cobertura por (indicar cuál es la razón)" y en el cuerpo del email indicar el número de póliza, nombre del cliente y detalle que tenga del inconveniente.
 - ii. Horario Inhábil: contactar telefónicamente al Ejecutivo de Cuenta para informarle (ver anexo 1)
- c) Autorización que ya debió haber salido y aún no se encuentra disponible, se comunica a la aseguradora correspondiente a los contactos indicados (Ver anexo 5) para saber estatus y solicitar la celeridad en el envío de la misma.

ANEXOS

Anexo 1

EJECUTIVOS DE CUENTA SAC Y/O EJECUTIVOS ADMINISTRATIVOS					
Unidad 1			Oficina	Cel Oficina	Personal
Ejecutiva de Cuenta	Maribel Cermeño	maribel.cermeño@unitypromotores.com	2386-3775	5208-3435	
Back Office	Ariana Velasquez	ariana.velasquez@unitypromotores.com	2386-3747	5952-2737	
	Bryan Tejeda	bryan.tejeda@unitypromotores.com	2386-3700	3103-2205	
	Diana Medina	diana.medina@unitypromotores.com	3077-2826	3077-3826	
Unidad 2			Oficina	Cel Oficina	Personal
Ejecutiva de Cuenta	Delmi Arrivillaga	delmi.arrivillaga@unitypromotores.com	2386-3763	3026-1307	3005-5965
Back Office	Raisa Gomez	raisa.gomez@unitypromotores.com	2386-3730		3403-0033
Unidad 3					
Ejecutivo de Cuenta	Marvin Escobar	marvin.escobar@unitypromotores.com	2386-3782	3129-9164	4217-9100
Unidad 4			Oficina	Cel Oficina	Personal
Ejecutivo de Cuenta	Juan Antonio Castro	juan.castro@unitypromotores.com	2386-3739	4002-7960	5510-2860
Back Office	Loida Arreola	loida.arreola@unitypromotores.com	2386-3753		4444-6015
	Enma Fuentes	enma.fuentes@unitypromotores.com	3005-6693	3005-6693	
	Luis Ramos	luis.ramos@unitypromotores.com	3103-3490		3103-3490
	Jeyni Flores	jeyni.flores@unitypromotores.com	2243-7134	3012-2502	5979-7828
Unidad 5			Oficina	Cel Oficina	Personal
Ejecutivo de Cuenta	Maricel Lainfiesta	maricel.lainfiesta@unitypromotores.com	2386-3788		4292-5155
Back Office	Estuardo Morataya	estuardo.morataya@unitypromotores.com	2386-3790	3167-8688	
	Rosario Castillo	rosario.castillo@unitypromotores.com	2386-3765	3027-2534	
Unidad 6			Oficina	Cel Oficina	Personal
Ejecutivo de Cuenta	Daniela Lima	daniela.lima@unitypromotores.com	2386-3797	3001-2433	4416-6750
Back Office	Andrea Flores	andrea.flores@unitypromotores.com	3023-9445	3023-9445	5361-4026
	Allan Pérez	allan.perez@unitypromotores.com	2386-3790	3001-1710	5791-7359

Anexo 1.1

Administración				
Gerente Colectivos				
SAC	María del Rosario de Arango	rosario.arango@unitypromotores.com	2386-3760	4068-3454
Sub Gerente Admon.	Karolina de Mejía	karolina.mejia@unitypromotores.com	2386-3766	5594-2210

Anexo 2 – Red de proveedores

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

CONTACTOS ASEGURADORAS / TIEMPOS DE RESPUESTA							
ASEGURADORA	JEFE DE ÁREA	CONTACTO	No.HORARIO HABIL	CABINA	CORREO	TIEMPO RESP.	OBSERVACIONES
Pólizas Tradicionales / Locales							
El Roble	Dr. Mazariegos	Héctor López	2420-3333 Ext.37253	2420-3333 Ext.37256	autorizaciones@elroble.com / cabina.emergencia@elroble.com	4-6 horas	A veces no está él pero otras personas pueden apoyar.
G&T	Dra. Aida Corales / Stella Arias	Cualquier persona de cabina	1778 Ext. 2	1778 Ext. 2	autorizacionesmedred@gyt.com.gt	1 hora	Su respuesta suele ser en 15-45 minutos a -1 hora .
General (RPN/PSM)	Verónica Lainfiesta	Ángel del Oid	1757	1757	autorizacionesgeneral@generali.com.gt / Adelcid@generali.com.gt	4-6 horas	En cabina cuesta que den respuesta, son bastante estrictos en sus tiempos.
					Horario Hábil: Autorizacionesmedicas.SLA.gt@palig.com		
Panamerican	Dr.Ávila Melgar	Quien apoye en ese momento	2338-9800 Ext.31	2338-9800 Ext.31	Horario Inhábil: Autorizacionesmedicas.gt@palig.com	1 hora	Su respuesta suele ser en 30-45 minutos a -1 hora .
Agromercantil	Walter González / Sonia Álvarez	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	Oscar Blanco / Luis Cabrera	Cynthia Chapetón	2328-5000	2375-5060	autorizaciones@mapfre.com.gt	1 – 2 horas	Exámenes y medicamentos (2 horas, puede variar). Procedimientos 24 horas
Universales	Mariela de Martínez	Douglas López	2384-7400 Ext.1576	5630-3195	autorizaciones@universales.com	2 – 4	
Occidente	Alejandro Pérez	Mónica Herrera, Nivli 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
**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 6

Check List - Documentación para Autorizaciones

1. Formulario de solicitud debidamente completado:

Sección A (asegurado titular)	con todos los datos, número de póliza, certificado y firma del asegurado titular
Sección B (empresa contratante)	con los datos de la empresa contratante de la póliza colectiva, si ese fuere el caso.
Sección C (médico tratante)	con los datos e información que sean proporcionados por el médico, indicando diagnóstico, bajo el cual trató al paciente, firma y sello.
	El médico completará según corresponda a la solicitud: Hospitalización/Procedimiento Programado/ Exámenes de Laboratorio/Medicamentos/Tratamientos Dentales (si cuenta con dicho plan contratado)

2. Para las solicitudes se necesita lo siguiente:

Medicamentos	receta médica firmada y sellada, con nombre de paciente, dosis y duración de tratamiento
Hospitalizaciones/Procedimientos Programados	En ciertos procedimientos la aseguradora puede llegar a solicitar resultados o informes de exámenes previamente realizados en los cuales se muestra la condiciones del paciente y confirme si el procedimiento es necesario
Exámenes de Laboratorio	Ordenes de exámenes
Tratamientos Dentales	Presupuesto
Notas	Pueden haber ciertos casos que la aseguradora requiera información adicional a la anteriormente indicada, por ejemplo: fecha exacta de inicio de síntomas. Es necesario que el asegurado indique (ya sea en el correo o preferiblemente en el formulario), el nombre del proveedor elegido.