

	Medical Evaluation	PR-ME-01	
		FECHA: 17/01/2023	Rev.: 00

I. OBJETO

Establecer la metodología para recibir, gestionar y responder a los casos simples o complejos que necesitan revisión médica.

II. ALCANCE

Desde la recepción de solicitud de revisión médica de un caso hasta que el caso se cierra operativamente.

III. RESPONSABLES

Case Manager

- Informar casos a los ejecutivos de cuenta.
- Establecer el orden de prioridad de casos para la revisión médica.
- Evaluar el contexto con la Medical Review y CCGG (Condiciones Generales del servicio) para su aprobación, limitación o rechazo.

Operador

- Completa el MEF de un caso simple.
- Solicitar la revisión médica para su auditoría por correo
- Informa casos complejos al Case manager

Gerente de Operaciones

- Controlar y gestionar los casos con auditoría médica.

Departamento Médico

- Auditar el caso médicamente

IV. TAREAS

a. Definiciones

	Medical Evaluation	PR-ME-01	
		FECHA: 17/01/2023	Rev.: 00

Auditoría Médica: Es la tarea conjunta de: Solicitud, Revisión Médica y decisión operativa para la aprobación/denegación de un caso, por: operador + Case Manager + Departamento Médico

MEF: Medical Evaluation Form

Referral: Derivación a especialista o estudio de media/alta complejidad (dónde se necesita la revisión médica)

Follow Up ó F/U: Consulta de seguimiento para obtener el apto médico

Cualquier otra definición la encontrarán en el glosario general.

PROCEDENCIA DE LA SOLICITUD: La necesidad de revisión médica de un caso, solo ocurre en eventos que:

Aprobación de un estudio

Aprobación de un Follow Up

Autorización de ingreso a ER – Hospital

Seguir avances de una hospitalización

Necesita repatriación

Aprobación de costos

CLASIFICACIÓN DE CASOS

Caso Complejo: ER – Hospitalización – Cirugía – Repatriación. Este tipo de casos tiene un caso padre, que hace de MATRIZ, y cada nueva solicitud queda en las notas de un Case Summary con los TKT hijos relacionados y la cronología de casos

Caso Simple: Caso médico que necesita derivación a un médico especialista o un estudio de media/alta

b. Recepción de un caso

El Operador una vez revisado el caso, y entiende que necesita revisión médica completa los datos del caso en el MEF y hace la solicitud por mail, cuando sea un caso simple, que solo necesita autorizar un estudio y/o una derivación a especialista o un F/U, el asunto del mail es: URGENTE/MEF/TKT#/Cliente. Cuando sea un complejo, el Case Manager es a quien completa los datos del caso en el MEF, y registra el Case Summary en el CRM y cuando haya costos mayores de U\$D 5000.- es quien informa al ejecutivo de cuentas.

c. Revisión Médica del caso

Departamento Médico realiza revisión del caso desde la perspectiva médica para determinar si el caso es agudo, pre-existente o trauma, y completa el MEF

En un caso simple, se sube el PDF con el MED completo y firmado por el médico evaluador, quien registra la revisión médica en CRM

En un caso complejo, el MEF completo se envía al Case Manager.

	Medical Evaluation	PR-ME-01	
		FECHA: 17/01/2023	Rev.: 00

d. Decisión del caso

El Case Manager o Gerente de Operaciones, analiza el MEF y le da contexto con CCGG, completa el MEF y lo sube al caso en CRM

El caso se cierra desde operaciones al tener MEF completo por el Departamento Médico y Case Manager o Gerente de Operaciones

V. REGISTROS ASOCIADOS

- FME-01 MEF: Medical Evaluation Form

VI. HISTORIAL DE CAMBIOS

- Revisión 00: publicación original.