

 <small>WORLD MEDICAL CARE CASHLESS MEDICAL ASSISTANCE WORLDWIDE</small>	<b>PROCEDIMIENTO DE REINTEGROS</b>	PR-ADM-02	
		FECHA: 28/3/2023	Rev.: 00

## I. OBJETO

Establecer la metodología de trabajo del área de Reintegros con el fin de asegurar la respuesta al pax/cliente sobre su reintegro.

## II. ALCANCE

Aplica a trámites de reintegros de los clientes que contratan servicios a la empresa.

## III. RESPONSABLES

### Analista de reintegros

- Realizar el análisis y auditoría de cada caso de reintegro.

### Jefe de reintegros

- Verificar el cumplimiento del procedimiento.
- Proveer dirección, feedback, coaching a analistas de manera de mejorar el servicio brindado y desarrollo profesional.
- Utilizar las métricas para identificar tendencias, escalar problemas y riesgos para acordar acciones de corrección cuando sean requeridas.
- Promover las buenas prácticas, entrenar y entregar material cuando sea necesario.
- Ser soporte de auditorías cuando se requiera.
- Elaborar los instructivos necesarios para los analistas.
- Informar al Gerente de Reintegros los resultados de las evaluaciones de competencias tomadas en las capacitaciones para determinar nuevas acciones.
- Proponer mejoras al circuito.
- Evaluar el desempeño de los analistas de reintegro.

### Gerente de reintegros

- Elaboración y diseño de los planes de capacitación conjuntamente con el departamento de RRHH.
- Análisis de las métricas y reportes sobre las evaluaciones de los analistas y jefe.
- Proponer planes de mejora.
- Generar mecanismos de control de cumplimiento de las métricas de la operación del área.
- Enviar reportes de gestión de reintegros a clientes.

## IV. TAREAS

*Este documento contiene información confidencial y es de propiedad de la organización, por lo tanto no debe ser divulgada a personas no autorizadas. El poseedor es responsable de su resguardo y no debe divulgarse fuera de la compañía.*

	<b>PROCEDIMIENTO DE REINTEGROS</b>	PR-ADM-02	
		FECHA: 28/3/2023	Rev.: 00

#### a. Definiciones

**Reintegro:** es el reembolso de gastos ocasionados en el viaje o por la adquisición del voucher (gastos médicos, técnicos y de cancelación).

#### Estado del ticket de reintegro

- Received: cuando se carga el tkt de forma automática.
- Under evaluation: cuando se encuentra pendiente de verificación de documentación.
- Completed documents: cuando la documentación entregada por pax/cliente está completa y verificada.
- Incompleted documents: cuando la documentación está incompleta y se realiza reclamo de la misma al pax/cliente.
- Medical evaluation performed: cuando se encuentra el tkt auditado.
- Approved, denied, partial approval: cuando se decide el resultado de la auditoría.
- Patient notified: cuando se envía carta de notificación de la auditoría.
- Complete: cuando se envían datos bancarios en la carta de notificación al cliente para realizar pago del reintegro.
- Paid: cuando se realiza el pago del reintegro por parte de WMC.

#### Escala de autorización de casos de reintegro

- Entre 1500 hasta 1999 USD analista de reintegro junior
- Mayor a 2000 USD analista de reintegro senior
- Cuando el item de gasto sea: casos complejos, repatriación, cirugía, internación, cancelación realiza seguimiento con jefe de reintegros.

#### Objetivos diarios

- Total de mails respondidos diarios
- Verificar que no hayan reintegros vencidos

#### b. Inducción al área

Para las nuevas incorporaciones al área se tendrá en cuenta la experiencia del colaborador, en el caso que ya tenga meses de experiencia como operador en la empresa o en otra empresa relacionada podrá sufrir cambios el plan de capacitación.

El objetivo del plan de capacitación es que el colaborador del área de Reintegros tenga:

- conocimiento total y absoluto de las Condiciones Generales de cada Asistencia al Viajero.
- seguridad al momento de tomar los llamados acerca de los beneficios que corresponden a cada pasajero para minimizar los errores y poder brindar información concreta desde el primer llamado, enviando email con la información requirente para su gestión.

Se determina el siguiente plan de trabajo estándar:

*Este documento contiene información confidencial y es de propiedad de la organización, por lo tanto no debe ser divulgada a personas no autorizadas. El poseedor es responsable de su resguardo y no debe divulgarse fuera de la compañía.*

	<b>PROCEDIMIENTO DE REINTEGROS</b>	PR-ADM-02	
		FECHA: 28/3/2023	Rev.: 00

- o Primera etapa: Lectura de Condiciones generales -Asistencia Médica-Concierge, donde se toma conocimiento de conceptos básicos de la Asistencia al Viajero, poniendo ejemplos claros que pueden darse en asistencias reales, posible presentación de reintegros y en que situaciones se podrían presentar.
- o Segunda etapa: Lectura de las Condiciones Generales. Servicios-Concierge.
- o Tercer etapa: Lectura de las condiciones Generales. Travel, donde se toma conocimiento de procedimientos legales, de reembolsos y exclusiones generales.
- o Cuarta etapa: Prueba de las Condiciones Generales. 40 min de duración-Exclusiones-Posibles Rechazos-Autorizaciones.
- o Quinta etapa: Atención al cliente. Calidad, donde se aprende a contener al pax/cliente para brindar un servicio de calidad desde el primer llamado; responder ante circunstancias de reclamo y solicitar la documentación necesaria para iniciar el trámite de reintegro. Ejemplos de casos y escucha de llamados. Evaluación requirente en caso de que sea para Auditoria Médica, que deben preguntar, que puntos tener en cuenta para medir la posible aceptación del caso.
- o Sexta etapa: Clientes, negocios, procedimientos específicos de cada uno, donde se comparte email, teléfonos de atención al cliente, tiempos límites de auditoria (evaluación de casos) y reintegros.
- o Séptima etapa: Uso y carga de datos en CRM, revisando casos reales aprender a cargar casos correctamente con toda la información que se requiere, provisionar y cargar costos asociados al caso.
- o Octava etapa: Casos complejos. Requerimiento de reportes médicos y evaluación si corresponde la cobertura, aprender a manejar la documentación, dejar registro en el sistema y proceso para su pago y devolución de dinero (mediante transferencia bancaria).
- o Novena etapa: acompañamiento del instructor para realizar auditoría de casos simples, casos de asistencia médica, para reintegros de medicación, traslados, autorizaciones. Responder mails.

En promedio se estima un total de dos semanas para el plan de capacitación completo. El instructor de la capacitación enseña el material teórico y evalúa el conocimiento de cada analista para asegurarse de que los conceptos se están aprendiendo en tiempo y forma y poder medir la responsabilidad de cada uno.

#### c. Asignación de tareas

El jefe de reintegros realiza la asignación de casos y tareas a gestionar por analistas de reintegros y define prioridades.

#### d. Recepción del contacto del pax/cliente

El pax/cliente envía mail a los canales de contacto del área de reintegros ya sea interno propio a [reimbursement@worldmedicalcare.com](mailto:reimbursement@worldmedicalcare.com) o alguno propio establecido por el cliente. El analista de reintegros analiza la solicitud del pax/cliente y revisa que se corresponda a un reintegro. Realiza la carga

*Este documento contiene información confidencial y es de propiedad de la organización, por lo tanto no debe ser divulgada a personas no autorizadas. El poseedor es responsable de su resguardo y no debe divulgarse fuera de la compañía.*

 <small>WORLD MEDICAL CARE CASHLESS MEDICAL ASSISTANCE WORLDWIDE</small>	<b>PROCEDIMIENTO DE REINTEGROS</b>	PR-ADM-02	
		FECHA: 28/3/2023	Rev.: 00

del caso de reintegro en la planilla F-ADM-03 Planilla de casos pendientes del cliente relacionado. En caso de no tratarse de un reintegro, el analista de reintegros responde al pax/cliente derivando su caso al área correspondiente para que le brinden una respuesta a su solicitud (puede derivar a claims con copia al account manager de la cuenta cliente).

e. Análisis datos del caso de reintegro y carga en CRM

El analista de reintegros busca el caso de operaciones relacionado y abre el ticket de reintegros en CRM y realiza la carga de datos. Cuando no tenga un caso de operaciones abierto, solicita la carga al área de Operaciones. En CRM completa los datos requeridos: nombre de pax, número de póliza/voucher, datos de contacto de pax, cobertura y case type y adjunta los archivos recibidos del caso de reintegro. Además, carga notas al caso con los contactos realizados al pax/cliente y seguimiento del caso de reintegro.

f. Auditoría del caso de reintegro

El analista de reintegros audita los documentos subidos al ticket de reintegro contemplando lo definido en las condiciones generales de cada cliente. Carga una nota en CRM detallando cada gasto y revisando que exista la documentación respaldatoria para cada gasto y comprobante que justifique si se encuentra dentro de la cobertura de las CCGG.

Se establecen los siguientes criterios de auditoría mínimos a cumplir:

- Pasaporte del PAX al día y legalizado en el país que se encuentra
- Documentación es válida, fiable, y real

Cuando la documentación no esté completa, reclama por correo al pax/cliente y actualiza estado del ticket de reintegro a "Incompleted documents".

En caso de que la documentación esté completa, finaliza la auditoría completando los siguientes campos en CRM:

- requested currency: moneda del gasto
- requested amount: monto gastado en moneda local informado por pax/cliente que considera que le tengo que reembolsar
- reimbursed amount in local currency: monto auditado y aprobado para reembolsar en moneda local
- reimbursed amount in USD: monto auditado y aprobado para reembolsar convertido en USD
- rejected reason: descripción del motivo de rechazo de la auditoría
- client exception approval: cuando cliente aprueba reembolso esté o no aprobado

Terminada la auditoría actualiza el estado del ticket "medical evaluation performed".

Los resultados de la auditoría son:

- Aprobado total: gastos que se encuadran y respaldan dentro de las CCGG.
- Aprobado parcial: Parte del gasto que se encuadran y respaldan dentro de las CCGG.
- Rechazo: cuando falta documentación, cuando la documentación no es de curso legal, o la solicitud no está cubierta por las CCGG.

*Este documento contiene información confidencial y es de propiedad de la organización, por lo tanto no debe ser divulgada a personas no autorizadas. El poseedor es responsable de su resguardo y no debe divulgarse fuera de la compañía.*

 <small>WORLD MEDICAL CARE CASHLESS MEDICAL ASSISTANCE WORLDWIDE</small>	<b>PROCEDIMIENTO DE REINTEGROS</b>	PR-ADM-02	
		FECHA: 28/3/2023	Rev.: 00

Actualiza el estado del ticket según el resultado de la auditoría “denied”, “approved”, “partial approval”.

El tiempo de espera para rechazar casos de reintegro se define en las CCGG de cada cliente.

Cuando el cliente apruebe un monto distinto al auditado por el analista de reintegros, el analista de reintegros vuelve a analizar el caso de reintegro para revisar dónde se encuentra la diferencia, en caso de no tener toda la documentación completa, la solicita al cliente. Si el analista de reintegros, vuelve a concluir el mismo resultado de auditoría, eleva el caso al Gerente de Reintegros para que rectifique el mismo resultado al cliente.

Cuando el resultado de la auditoría coincide con el cliente, edita los datos del tkt en CRM y carga nota al caso reflejando este cambio aprobado por el cliente.

#### g. Comunicación del resultado de la auditoría

Una vez concluida la auditoría, el analista de reintegros comunica al pax/cliente cuando corresponda mediante carta membretada por correo electrónico. En la carta membretada se solicita información bancaria para poder gestionar pago de reembolso.

Actualiza estado de ticket de reintegro a “patient notified”.

#### h. Pago del reintegro

El gerente de reintegros solicita el pago del reembolso a la dirección. Los pagos se realizan a través de WMC o del cliente directamente. Cuando los pagos los realiza WMC se comunica la efectivización del pago al cliente.

Actualiza estado del ticket de reintegro a “paid”.

#### i. Controles operacionales

El jefe de reintegros controla que se cumplan los plazos de auditoría de cada caso de reintegro establecidos para cada cliente en CCGG para evitar posibles multas por vencimientos, sino se define que los mismos no superen los 7 a 15 días de vencimiento. Además, verifica el correcto seguimiento de casos de reintegro chequeando que las planillas correspondientes se encuentren completas. Por otro lado, de forma mensual analiza la productividad de cada analista de reintegros y envía el reporte al gerente de reintegros.

El gerente de reintegros de forma semanal envía el reporte de reintegros realizado al cliente para mantener informado del estado de cada reintegro.

## V. REGISTROS ASOCIADOS

- F-ADM-02 Planilla de reintegros realizados
- F-ADM-03 Planilla de casos pendientes

*Este documento contiene información confidencial y es de propiedad de la organización, por lo tanto no debe ser divulgada a personas no autorizadas. El poseedor es responsable de su resguardo y no debe divulgarse fuera de la compañía.*

 <small>WORLD MEDICAL CARE CASHLESS MEDICAL ASSISTANCE WORLDWIDE</small>	<b>PROCEDIMIENTO DE REINTEGROS</b>		PR-ADM-02
			FECHA: 28/3/2023 Rev.: 00

Control de cambios:

- Revisión 00: Publicación original.