

 <small>WORLD MEDICAL CARE CASHLESS MEDICAL ASSISTANCE WORLDWIDE</small>	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN		PR-ADM-03
			FECHA: 13/06/2023 Rev.: 00

I. OBJETO

Establecer la metodología de trabajo del área de facturación con el fin de asegurar la correcta emisión y envío de facturación al cliente.

II. ALCANCE

Aplica a todos los servicios brindados al cliente.

III. RESPONSABLES

Analista de facturación

- Auditar el caso previo a la facturación de cada cliente.
- Realizar la facturación de cada cliente.
- Reportar los casos que continúan sin facturarse por tener Claim o MR pendiente.

Gerente de facturación

- 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 facturación cuando se requiera.
- Elaborar los instructivos necesarios para los analistas.
- Evaluar el desempeño de los analistas de facturación.
- Elaboración y diseño de los planes de capacitación conjuntamente con el departamento de RRHH.
- Proponer planes de mejora.
- Generar mecanismos de control de cumplimiento de las métricas de la operación del área.

IV. TAREAS

a. Definiciones

MR: Medical Report, son las notas médicas de la consulta, con el relato de lo ocurrido, derivación a especialista o solicitud de estudios.

Claim: Factura de servicio (USA)

Invoice: Factura por los servicios prestados.

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.

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN		PR-ADM-03
			FECHA: 13/06/2023 Rev.: 00

Statement: Estado de cuenta

ICD10: Nomenclador con servicios médicos por plaza

Cualquier otra definición para su consulta, se encuentra en el glosario general.

b. Asignación de tareas

El gerente de facturación realiza la asignación de casos y servicios a facturar para el analista de facturación y define las prioridades de gestión del sector. Exporta el reporte del CRM “Risk Portfolio Accidents”, filtra por: clientes, fecha del mes anterior y los estados “Pending MR”, “Completed”, “Pending billing information”, para iniciar la asignación de casos.

c. Auditoría del caso pendiente a facturar

El analista de facturación ingresa al caso y verifica lo siguiente antes de facturar dependiendo el tipo cliente:

CONCEPTOS	SECTOR A RECLAMAR
• Datos del Pax	Operaciones
• Que exista MR	Operaciones
• Case type	Operaciones
• Fee type	Operaciones
• Cobertura asignada por la póliza	Operaciones
• Autorización del cliente/comercial cuando la asistencia excede la cobertura	Comercial
• Que exista Claim	Claims

Si encuentra la información incompleta, solicita la misma al área correspondiente y deja nota en el caso de dicha solicitud.

Cuando el cliente/comercial no autorice la facturación, el analista de facturación avisa al gerente de facturación para continuar gestión.

Cuando no pueda realizar la facturación del caso, debido a la falta de respuesta al reclamo realizado a otras áreas, da aviso al gerente de facturación.

Consulta la planilla F-ADM-04 Verificación de Fees para asignar un fee type a la factura a realizar previamente confirmando los costos autorizados.

d. Facturación del caso

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>	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN		PR-ADM-03
			FECHA: 13/06/2023 Rev.: 00

El analista de facturación ingresa los datos del caso al sistema MEDICS y realiza la facturación del caso como lo establece el IT-ADM-02 Instructivo de facturación. Identifica el número de caso en el campo de la factura “patient address”.

Archiva la factura en PDF + MR en carpeta del cliente en el repositorio de archivos de onedrive ruta: World Medical Care Files - Billing Claims - Batches - Nombre Cliente Semana MM/DD/YY.

e. Carga de factura al caso

El analista de facturación carga la factura en el módulo de claims como lo establece el IT-ADM-01 Instructivo de carga de claims colocando el número de Claim Number en CRM, y le ponemos el ACCOUNT de Medics.

Una vez realizada la carga de la factura, ingresa al caso y cambia el estado a “Billed”.

f. Comunicación al cliente

El gerente de facturación realiza el comunicado al cliente de lo facturado con la documentación respaldatoria necesaria y mueve la carpeta a “SENT”.

g. Controles operacionales

Un reporte actualizado de CRM

V. REGISTROS ASOCIADOS

- F-ADM-04 Verificación de Fees

Control de cambios:

- Revisión 00: Publicación original.