

| | | | |
|---|--|-------------------------|---------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTIÓN DE CASO SIMPLE | IT-GCL-03 | |
| | | Fecha:30/11/2022 | Rev:00 |

Esquema general

- Tomar puesto
- Chequear herramientas, gestión y planificación de tiempo
- Confirmar asignación diaria
- Gestión operativa

CASO SIMPLE

SIEMPRE QUE RECIBAMOS UNA SOLICITUD, SEA POR WHATSAPP O TELEFÓNICAMENTE, DEBEMOS DE GESTIONARLA LO MÁS ÁGILMENTE POSIBLE. DE TENER LAS HERRAMIENTAS DISPONIBLES, PODREMOS RESOLVER LA SITUACIÓN PLANTEADA POR PAX DURANTE EL PRIMER CONTACTO.

Gestión de casos

Cada caso es una solicitud de PAX

1º Recibimos la solicitud de PAX:

- Recibimos la solicitud de PAX
- Identificamos la necesidad
- Seguimos los pasos de “Protocolo de recepción de solicitud”

2º Contenedmos a PAX:

Escuchar activamente (con las CCGG a mano) lo que el PAX está pidiendo, prestar especial atención a su pedido, evitando repetirnos en las preguntas, y seguir los pasos de “Guía para el Operador”

- Identificar el grado de urgencia del caso. Con las preguntas de Triage. (Según protocolo de TRIAGE)
- Le hacemos saber que comprendemos como se siente, y que estamos para acompañarlo a que se resuelva su solicitud.

| | | | |
|---|--|-------------------------|---------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTIÓN DE CASO SIMPLE | IT-GCL-03 | |
| | | Fecha:30/11/2022 | Rev:00 |

→ Le informamos que estamos gestionando su solicitud bajo el expediente# XXXXX

3° Validamos/Verificamos la Información de PAX:

- Estaremos verificando la información:
- **Voucher**: En la página del Cliente o en el Drive compartido, descargamos el voucher, para confirmar las fechas de vigencia, y los topes de cobertura.
- En caso que sea un TPA, la primera solicitud es nuestro **Voucher**
- Verificamos con el **Pasaporte** que PAX sea el acreedor del voucher y confirmamos, con el sello de salida de su país de residencia, que esté todo en orden para la gestión del caso.
- Abrimos el TKT en CRM (Protocolo de apertura de caso):
Cargando toda la información recopilada, dejando un evento claro con los datos más relevantes, que son los que luego nos solicitará el prestador de servicios local:
 - NOMBRE DE PAX
 - DOB (DATE OF BIRTH-DATA DE NACIMIENTO)
 - VOUCHER #
 - VIGENCIA:
 - TOPE DE COBERTURA EN RELACIÓN A LA SOLICITUD:
 - SX:
 - DOMICILIO DÓNDE NECESITA ASISTENCIA:
 - TELÉFONO DE CONTACTO:
 - NOMBRE DE INTERLOCUTOR:
 - RELACIÓN CON PAX DEL INTERLOCUTOR:

4° Informamos condiciones y tiempos en destino:

- Le haremos saber a PAX que en el país dónde se encuentra, el sistema de salud local funciona de manera diferente al de su país de residencia, y que los tiempos de atención en un hospital están determinados por TRIAGE, haciendo foco en contener el riesgo de vida, para luego pasar a lo urgente y por último, las asistencias simples.

| | | | |
|---|--|--------------------------|----------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTIÓN DE CASO SIMPLE | IT-GCL-03 | |
| | | Fecha: 30/11/2022 | Rev: 00 |

- Es por esto, que tenemos una red de prestadores que reciben pacientes por orden de llegada, y que estaremos enviando la información de PAX para que sea recibido y que luego de confirmar esto, le haremos saber cómo proceder.

5° Coordinamos el caso:

- Buscamos el prestador más cercano, y en relación a la necesidad de PAX.
- Llamamos para confirmar disponibilidad (que acepten a PAX) horario, costo de consulta y FAX para el envío de VOB.
- Cargamos el prestador al TKT con la previsión de costos.

6° Enviamos VOB:

- Preparamos la VOB
- Enviamos VOB al Prestador
- Llamamos para confirmar recepción y aceptación y tomamos nota del nombre de quien nos acepta la documentación.
- Dejamos registro en un evento en el TKT

7° Informamos a PAX como proceder:

- Informarle al PAX, con la mayor precisión y exactitud posible, que de acuerdo a la LEY HIPAA le hemos enviado sus beneficios a nuestro prestador local, y para que podamos solicitar la factura y las Notas Médicas, deberemos obtener su consentimiento, que deberá firmar ROI (Release Of Information)
- Le haremos saber que deberá presentar una ID con foto para la verificación de los beneficios que hemos enviado.
- Le dejamos saber que en caso que no esté la persona que recibió sus beneficios, le dejamos saber el nombre, que se vuelva a contactar con nosotros desde la recepción de la clínica o bien por mensaje de WhatsApp.

| | | | |
|---|--|-------------------------|---------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTIÓN DE CASO SIMPLE | IT-GCL-03 | |
| | | Fecha:30/11/2022 | Rev:00 |

- ✓ En casos TÉCNICOS, como demoras de vuelo/equipaje, cancelación de viaje, etc. Informamos: “De acuerdo a las condiciones del servicio contratado, luego de xxhs. de demora, usted puede presentar el recibo por gastos de artículos de primera necesidad hasta \$xxx para ser presentados para evaluación de reintegro a su regreso.
- ✓ En casos MÉDICOS: Debemos brindar el siguiente speech PAX: “...le solicitamos que por favor se contacte de inmediato con nosotros en caso que el Dr. le indique realizar alguna práctica adicional luego de esta primera consulta,(por ejemplo estudios de laboratorio, imágenes, interconsultas con especialistas, derivaciones a un centro asistencial, hospitalizaciones, según cada caso) y también si el Dr. le entrega algún tipo de informe médico o una prescripción para realizar estudios, debe conservarla para que nuestro departamento médico pueda evaluar la continuidad de la asistencia.”
- ✓ En asistencias ODONTOLÓGICAS: se debe informar el límite de cobertura dental y en caso de ser necesario, explicar que solo es para contener la emergencia durante el viaje.
- ✓ En caso que el pedido de asistencia esté claramente denegado y/o no encuadre en CCGG, aquí es el momento de explicarle que gestionaremos, coordinaremos TODO lo necesario para acompañarlo en este momento y que su pedido no está en el marco de las condiciones del servicio contratado, por lo que tendrá que asumir los costos de la asistencia.

8° Quedamos a disposición:

- Recapitulamos sobre los pasos a seguir.
- Quedamos atentos a lo que necesite luego de su cita.

9° Contacto de Cortesía - CCALL:

| | | | |
|---|--|-------------------------|---------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTIÓN DE CASO SIMPLE | IT-GCL-03 | |
| | | Fecha:30/11/2022 | Rev:00 |

- Nos contactamos con PAX luego de su atención para conocer las instrucciones médicas, gastos de medicamentos y tiempos de mejora.
- Quedamos a disposición y le deseamos una excelente continuación de viaje.