

	MANEJO DE PRE-PAGOS	PR-GCL-04	
		FECHA: 15/05/2023	Rev.: 00

I. OBJETO

Establecer la metodología para registrar, procesar y notificar casos prepagados operativamente.

II. ALCANCE

Aplica a cualquier caso gestionado y pagado en el momento de ejecución de servicio, ya sea total, parcial o depósito en garantía.

III. RESPONSABLES

Operador

- Identificar el caso que necesita ser pagado durante la gestión operativa.
- Elevar al supervisor de operaciones la solicitud de pago con Tarjeta o transferencia bancaria.

Supervisor de operaciones

- Evaluar y analizar la solicitud, luego de considerar todas las opciones.
- Solicitar al sector de finanzas la transferencia bancaria.
- Notificar al sector de Account Payable del pago realizado.

Finanzas

- Emitir el pago solicitado.
- Enviar comprobante de pago.

IV. TAREAS

a. Definiciones

PAX: pasajero

PRE-PAGO: Pago de servicios durante la ejecución de un caso.

CC-Slip: Recibo de pago con Tarjeta de Crédito, que contiene número de autorización.

INVOICE: Factura por los servicios prestados.

IBAN: Número de cuenta bancaria internacional.

Swift: Código bancario para identificar el banco destino para transferencias Internacionales.

GOP: Guarantee of Payment.

Routing Number - ABA o ACH: es el número o código identificador de los bancos de Estados Unidos y es utilizado para hacer movimientos como depósitos, transferencias bancarias entre cuentas o a bancos internacionales.

b. Solicitud de orden de Pago por adelantado

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.

	MANEJO DE PRE-PAGOS		PR-GCL-04
			FECHA: 15/05/2023
			Rev.: 00

El prestador de servicios local solicita un Pre-pago cuando durante la gestión de una asistencia necesita asegurar la asistencia del PAX antes de la emisión de la factura, en las siguientes situaciones:

- visita al ER con solicitud de internación,
- estudio de alta complejidad,
- cuando exceda el límite crédito de la cuenta,
- reserva para una hospitalización,
- supera el monto convenido bajo GOP con el prestador local,
- prestador fuera de la red.

El operador/coordinador solicita al prestador los siguientes datos para gestionar pago:

TRANSFERENCIA BANCARIA	TARJETA DE CRÉDITO
Nombre o Titular de la cuenta Nombre de banco Sucursal IBAN Swift Fee para transferencias ABA Routing number Monto a pagar: Moneda/Currency: Detalle de ítems a pagar incluyendo el fee de transferencia internacional.	Teléfono por llamado al momento de pago Fax para envío GOP CC

Una vez confirmado el importe a abonar, el operador/coordinador solicita aprobación a Team Leader/Supervisor por correo y registrando nota en CRM.

c. Elección de Tipos de medios de pagos por adelantado

Quien autoriza el pre pago define el tipo de medio de pago:

1. Pago con tarjeta de crédito/débito - Este tipo de pagos es necesario cuando necesitamos un prestador fuera de la red y con quien no tenemos convenio, por lo que solicita pago en el momento. Se realiza de forma telefónica.
2. Pago por transferencia bancaria - Este tipo de pagos suele tener montos más elevados, y toda transferencia internacional tiene una comisión que debe ser considerada en el monto a transferir. Solo se usa durante el horario comercial local.

El autorizante registra en CRM, la moneda y el importe de lo autorizado a pagar en el campo de "Currency Paid by Credit Card" con los datos correspondientes al tipo de operación.

	MANEJO DE PRE-PAGOS		PR-GCL-04
			FECHA: 15/05/2023
			Rev.: 00

Se registra nota en el caso con:

- Datos del prestador
- Fecha de servicio
- Moneda y Monto autorizado
- Medio de Pago
- Servicios o motivo de pre-pago

d. Excepción - Pago de reintegro inmediato

Cuando la gestión se haga fuera de hora comercial local, el operador le ofrece la opción a PAX de que PAX le pague al prestador y WMC le reintegra a PAX por transferencia bancaria inmediata.

e. Cierre y registro del pre-pago

El operador solicita el comprobante del pago de transferencia bancaria al área de Finanzas con copia a Accounts Payable y se lo reenvía al prestador reclamando MR e invoice.

Cuando el pago sea con Tarjeta de Crédito, el operador reclama al prestador el comprobante CC-Slip junto con MR e invoice.

Registra una nota en el caso en CRM y continúa gestión operativa del caso.

V. REGISTROS ASOCIADOS

- Notas CRM
- Invoice
- MR
- CC-Slip
- Comprobante de transferencia bancaria

VI. HISTORIAL DE CAMBIOS

- Revisión 00: publicación original.