



Protocolo Asistencia Accidentes Escolares

RAMO: POLIZA ACCIDENTES PERSONALES

TOMADOR: FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

VIGENCIA: DESDE EL 24 DE FEBRERO DE 2016 HASTA EL 24 DE FEBRERO DE 2017

PROTOCOLO DE ASISTENCIA.

OBJETO

Determinar el protocolo de atención telefónica para asegurados de las pólizas de Accidentes Escolares de MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.

ALCANCE

Póliza Accidentes Escolares a nivel nacional.

VALIDACIÓN DE DERECHOS Y PROTOCOLO DE SERVICIO

1. La póliza tiene nominación de riesgos o base de datos de asegurados, por lo tanto la prestación de la asistencia se realizará validando el documento de identidad del asegurado.
2. Para la prestación de la asistencia en la institución hospitalaria solo se efectuará con la autorización de MAPFRE ANDIASISTENCIA, una vez verificado la base de datos de asegurados.

Línea de atención en Bogota 3077026 o #624

Para orientación opción 3 – 3

Para urgencias opción 3 -1

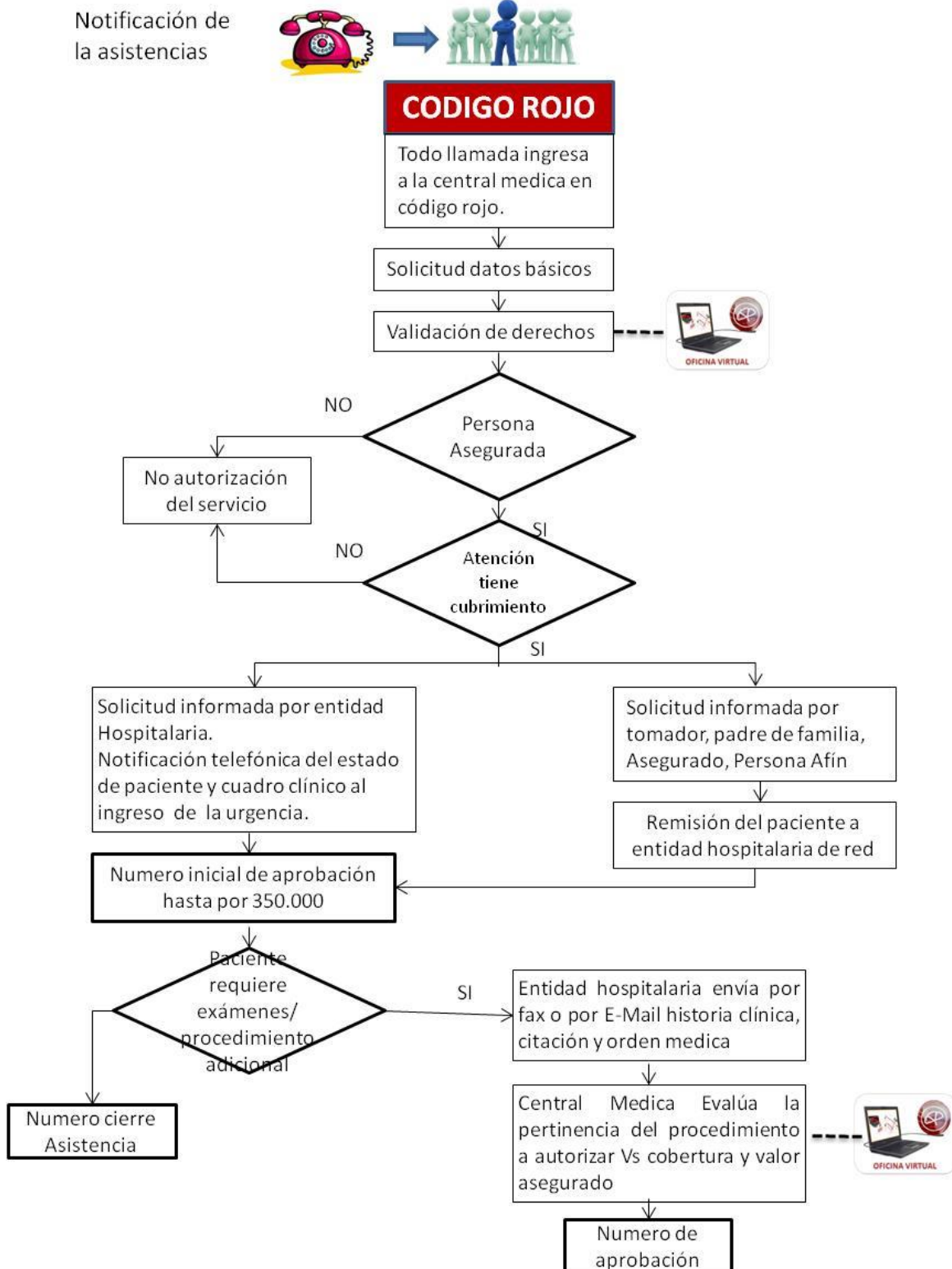
Para autorizaciones opción 3 - 2

Línea de atención nacional 018000977025

NOTA: Se aclara que la cobertura del asegurado es permanente siempre y cuando se encuentre dentro de la vigencia establecida.



Protocolo Asistencia Accidentes Escolares





Protocolo Asistencia Accidentes Escolares

Nota: El profesional de la central médica imparte orientación médica telefónica de acuerdo con cada caso.

Servicio de ambulancia

Solo en casos de traslado vital, si el profesional de la central médica, considera pertinente el traslado en ambulancia del estudiante accidentado hasta la entidad hospitalaria, el servicio será coordinado de inmediato, para NINGUN CASO SE ENVIARA SERVICIO DE TAXI U OTRO MEDIO DE TRANSPORTE QUE NO SEA AMBULANCIA para el traslado del asegurado.

Autorización de Servicios Urgencias / Iniciales

Las únicas personas ante la red de asistencia para AUTORIZAR prestación de servicios son los profesionales de la central médica, quienes deben contactar a la institución hospitalaria idónea en nivel y localización de acuerdo con el estado del paciente.

Autorizaciones Especiales escritas o telefónicas de MAPFRE solo podrán ser otorgadas por:

1. Jenny Maldonado – Subgerente Indemnizaciones VIDA - YMALDON@mapfre.com.co, celular 316 6931806, Tel. 6439600 Ext.: 1468.
2. Patricia Grisales – Coordinadora del centro de tramitación de siniestros. grisald@mapfre.com.co, T el 6439600 Ext. 1469
3. Pedro Eliseo Neira - Jefe Nacional Programas Colectivos y Asistencias de Personas. E-Mail PNEIRAA@MAPFRE.COM.CO, celular 316-5225791, Tel. 6503300 Ext. 1333.
4. Ingrid Astrid Olarte E-Mail IOLARTE@MAPFRE.COM.CO, Tel 6503300 Ext. 3630.
5. Edna Torres Céspedes. E-Mail: EDRTORR@MAPFRE.COM.CO, Tel 6503300 Ext. 1357.

El profesional a cargo de la central médica debe indicar a la institución el estado del paciente remitido, dar el Número de autorización¹ inicial.

La entidad hospitalaria, una vez prestada la asistencia inicial / urgencias debe contactarse telefónicamente con la central médica, dar parte del estado del paciente, procedimientos de estabilización efectuados y solicitar Número de autorización de cierre. Toda llamada debe quedar grabada y todo servicio debe ser registrado en el módulo desarrollado para tal fin indicando trazabilidad de la asistencia prestada.

¹ TODO NÚMERO DE AUTORIZACIÓN INICIAL DEBE IR ACOMPAÑADO DE FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN, MÉDICO AUTORIZANTE, VALOR AUTORIZADO (REGISTROS INTERNOS DE GESTIÓN)



Protocolo Asistencia Accidentes Escolares

Si se requieren procedimientos, referencias o contra-referencias, remisiones a exámenes especializados o médicos especialistas debe solicitar autorización.

NOTA: SI EL ESTUDIANTE ASEGURADO ES AFECTADO POR UNA NUEVA URGENCIA (SIN RELACIÓN DE CAUSALIDAD CON LAS ANTERIORES DE LA MISMA VIGENCIA), EL VALOR ASEGURADO EN LA COBERTURA DE GASTOS MÉDICOS SERÁ 100% RESTABLECIDO.

Autorización de procedimientos, referencias o contra-referencias, remisiones a exámenes especializados o médicos especialistas.

En caso que el paciente deba trasladarse (referencia /contra – referencia) o ser remitido a especialista o procedimiento especializado adicional a la urgencia inicial, la entidad hospitalaria sin excepción alguna debe:

- Comunicarse con la central Médica.
- Informar el estado del paciente y los procedimientos a realizar.
- Enviar por fax o e-mail Historia Clínica
- Enviar por fax o e-mail cotización de procedimiento a realizar.

La central médica debe con esta información:

- Evaluar la pertinencia médica.
- Autorizar o no el procedimiento.
- Informar el valor autorizado Vs. Valor asegurado del paciente.

Si el valor del procedimiento a autorizar sobrepasa el valor asegurado, la central médica debe informar claramente a la institución hospitalaria sobre el valor hasta el cual la póliza cubrirá, el excedente debe ser cobrado directamente por la entidad hospitalaria a los familiares del paciente.

Una vez realizada la autorización, la central médica debe entregar a la entidad hospitalaria un nuevo Número de autorización por procedimiento.

Cada procedimiento nuevo debe seguir este mismo protocolo.

No autorización de servicios

La Central médica debe notificar de forma clara y oportuna a quien solicita el servicio la no autorización del servicio indicando los motivos.

Para manejo de casos en los que el solicitante del servicio asegure tener la póliza pero no tiene soportes respectivos y no se pueda verificar la existencia de la cobertura, el manejo debe ser que se tome el servicio directamente y luego tramite solicitud de reembolso a MAPFRE quien estudiará el caso y la asegurabilidad del alumno.

Reporte de Servicios prestados por ANDIASISTENCIA a MAPFRE.



Protocolo Asistencia Accidentes Escolares

ANDIASISTENCIA reportará a MAPFRE dentro de los 10 primeros días de cada mes cada uno de los servicios prestados en el mes inmediatamente anterior con el siguiente detalle:

- Número inicial de autorización
- Número de final de autorización
- Nombre del paciente asegurado
- No de documento del asegurado
- Nombre del tomador
- Fecha del servicio
- Entidad prestadora del servicio
- Descripción (macro) de la asistencia
- Valor del servicio

Reporte de Servicios prestados Mapfre Indemnizaciones VIDA

La unidad de Indemnizaciones VIDA consolidara la información y entregara el reporte final de siniestralidad el día 15 de cada mes.

Jenny Maldonado – Subgerente Indemnizaciones VIDA - YMALDON@mapfre.com.co, celular 316 6931806, Tel. 6439600 Ext.: 1468.

Patricia Grisales – Coordinadora del centro de tramitación de siniestros. grisald@mapfre.com.co, T el 6439600 Ext. 1469