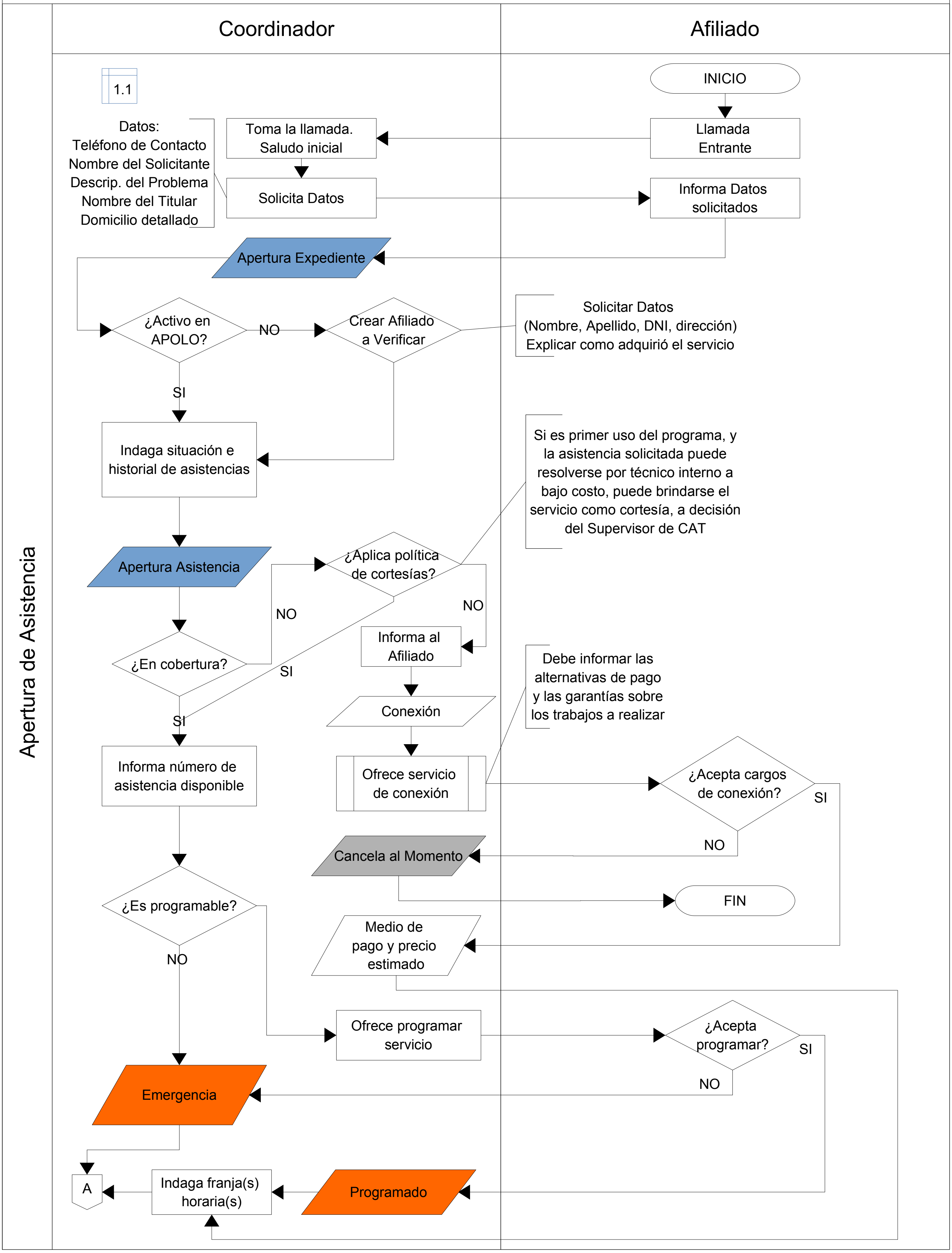
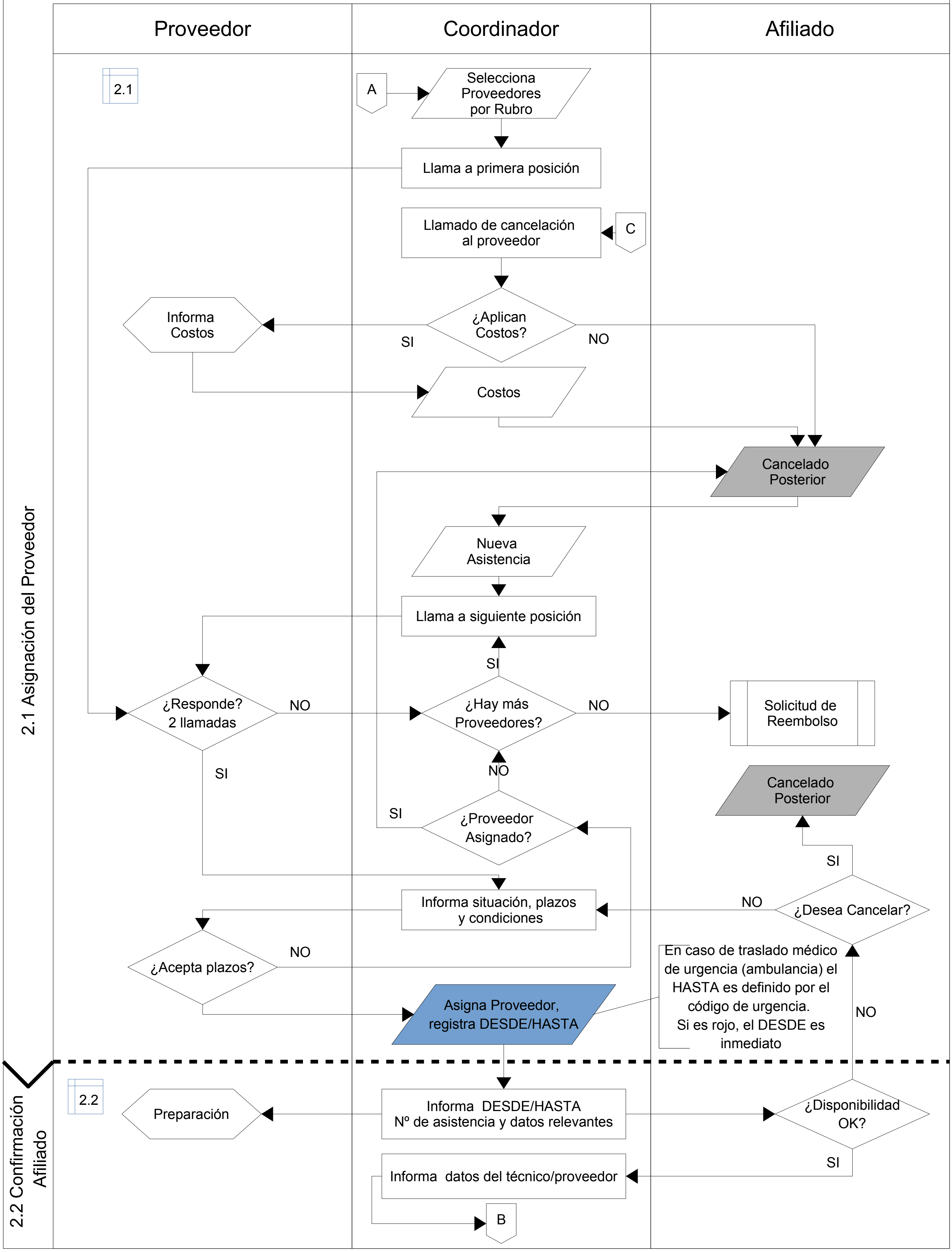
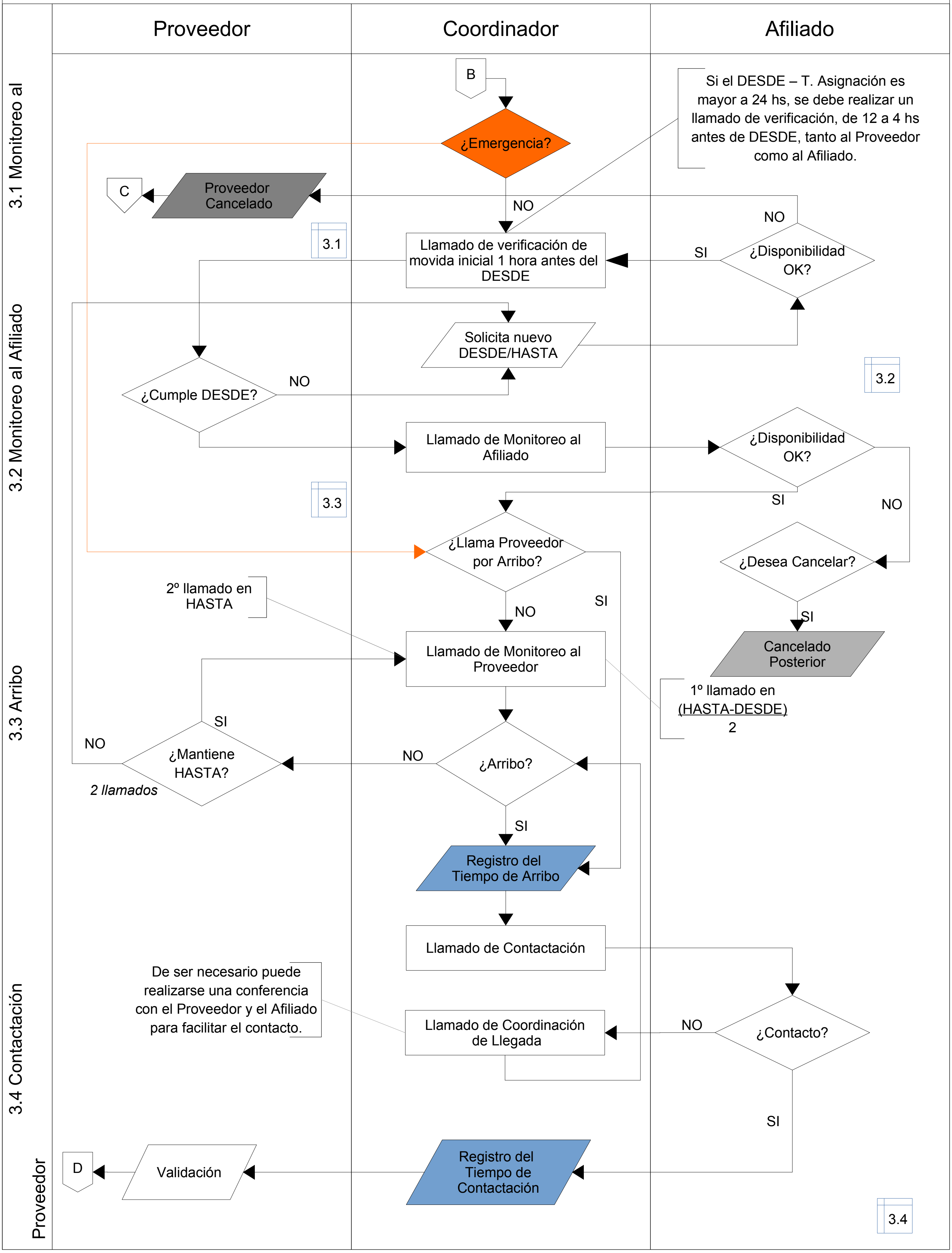
ETAPA 1. APERTURA DE ASISTENCIA


Apertura de Asistencia
Coordinador
Afiliado
1.1
INICIO
Llamada Entrante
Toma la llamada. Saludo inicial
Datos:
Teléfono de Contacto
Nombre del Solicitante
Descrip. del Problema
Nombre del Titular
Domicilio detallado
Solicita Datos
Informa Datos solicitados
Apertura Expediente
¿Activo en APOLO?
NO
Crear Afiliado a Verificar
Solicitar Datos
(Nombre, Apellido, DNI, dirección)
Explicar como adquirió el servicio
SI
Indaga situación e historial de asistencias
Si es primer uso del programa, y la asistencia solicitada puede resolverse por técnico interno a bajo costo, puede brindarse el servicio como cortesía, a decisión del Supervisor de CAT
Apertura Asistencia
¿Aplica política de cortesías?
NO
NO
Informa al Afiliado
¿En cobertura?
SI
SI
Conexión
Debe informar las alternativas de pago y las garantías sobre los trabajos a realizar
Informa número de asistencia disponible
Ofrece servicio de conexión
¿Acepta cargos de conexión?
SI
NO
Cancela al Momento
FIN
¿Es programable?
Medio de pago y precio estimado
NO
Ofrece programar servicio
¿Acepta programar?
SI
NO
Emergencia
A
Indaga franja(s) horaria(s)
Programado

ETAPA 2. ASIGNACIÓN DEL PROVEEDOR


Proveedor
Coordinador
Afiliado
2.1 Asignación del Proveedor
2.1
A
Selecciona Proveedores por Rubro
Llama a primera posición
Llamado de cancelación al proveedor
C
¿Aplican Costos?
SI
NO
Informa Costos
Costos
Cancelado Posterior
Nueva Asistencia
Llama a siguiente posición
SI
¿Responde? 2 llamadas
NO
¿Hay más Proveedores?
NO
Solicitud de Reembolso
SI
NO
SI
¿Proveedor Asignado?
Cancelado Posterior
SI
Informa situación, plazos y condiciones
NO
¿Desea Cancelar?
¿Acepta plazos?
NO
Asigna Proveedor, registra DESDE/HASTA
En caso de traslado médico de urgencia (ambulancia) el HASTA es definido por el código de urgencia.
Si es rojo, el DESDE es inmediato
NO
2.2 Confirmación Afiliado
2.2
Preparación
Informa DESDE/HASTA Nº de asistencia y datos relevantes
¿Disponibilidad OK?
SI
Informa datos del técnico/proveedor
B

ETAPA 3. MONITOREO


Proveedor
Coordinador
Afiliado
3.1 Monitoreo al
3.2 Monitoreo al Afiliado
3.3 Arribo
3.4 Contactación
Proveedor
B
¿Emergencia?
C
Proveedor Cancelado
NO
NO
3.1
Llamado de verificación de movida inicial 1 hora antes del DESDE
SI
¿Disponibilidad OK?
Solicita nuevo DESDE/HASTA
NO
¿Cumple DESDE?
3.2
Llamado de Monitoreo al Afiliado
¿Disponibilidad OK?
3.3
SI
NO
¿Llama Proveedor por Arribo?
¿Desea Cancelar?
NO
SI
SI
Cancelado Posterior
Llamado de Monitoreo al Proveedor
SI
NO
¿Mantiene HASTA?
NO
¿Arribo?
SI
Registro del Tiempo de Arribo
Llamado de Contactación
Llamado de Coordinación de Llegada
NO
¿Contacto?
SI
D
Validación
Registro del Tiempo de Contactación
3.4

Si el DESDE – T. Asignación es mayor a 24 hs, se debe realizar un llamado de verificación, de 12 a 4 hs antes de DESDE, tanto al Proveedor como al Afiliado.

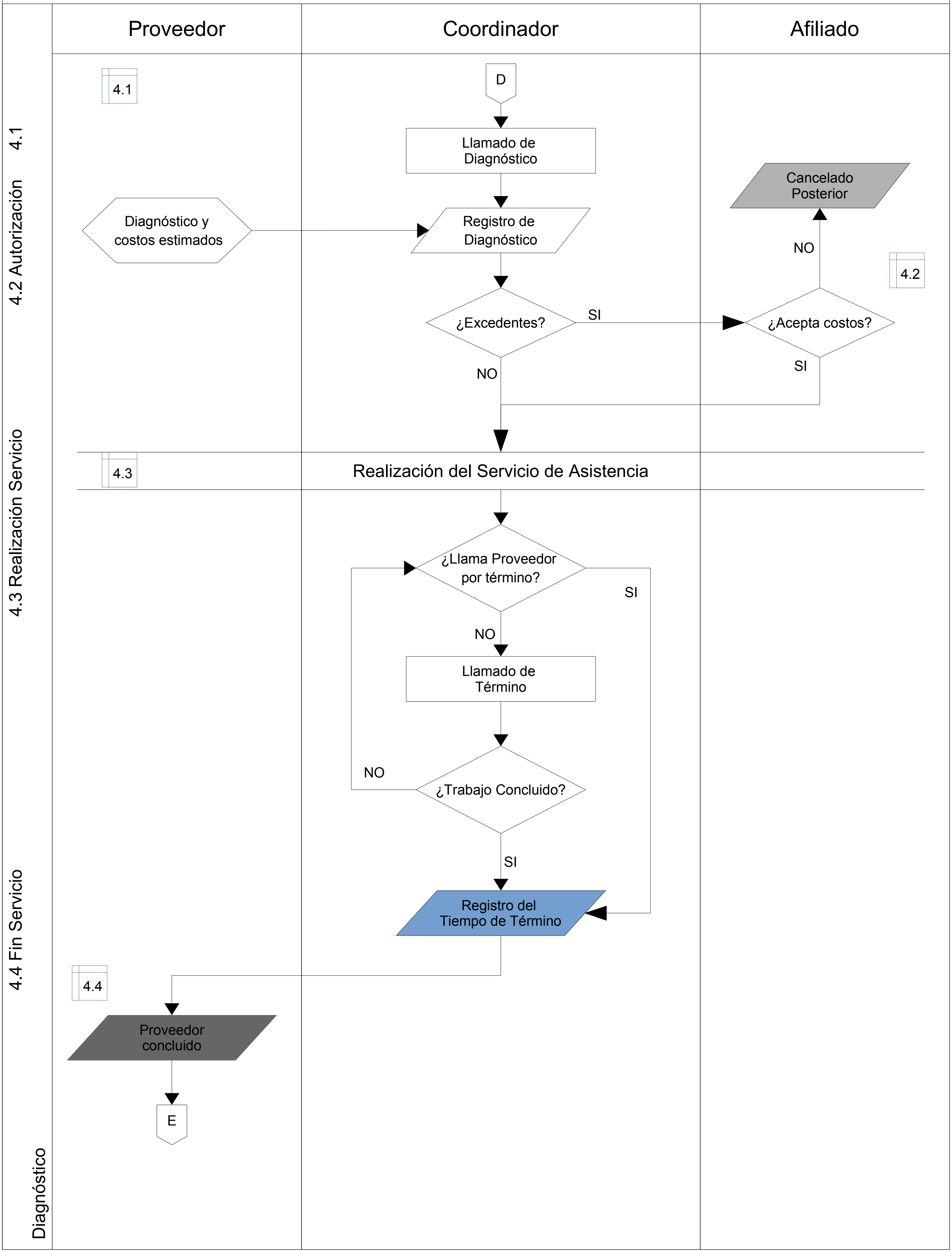
2º llamado en HASTA

1º llamado en
(HASTA-DESDE)
2

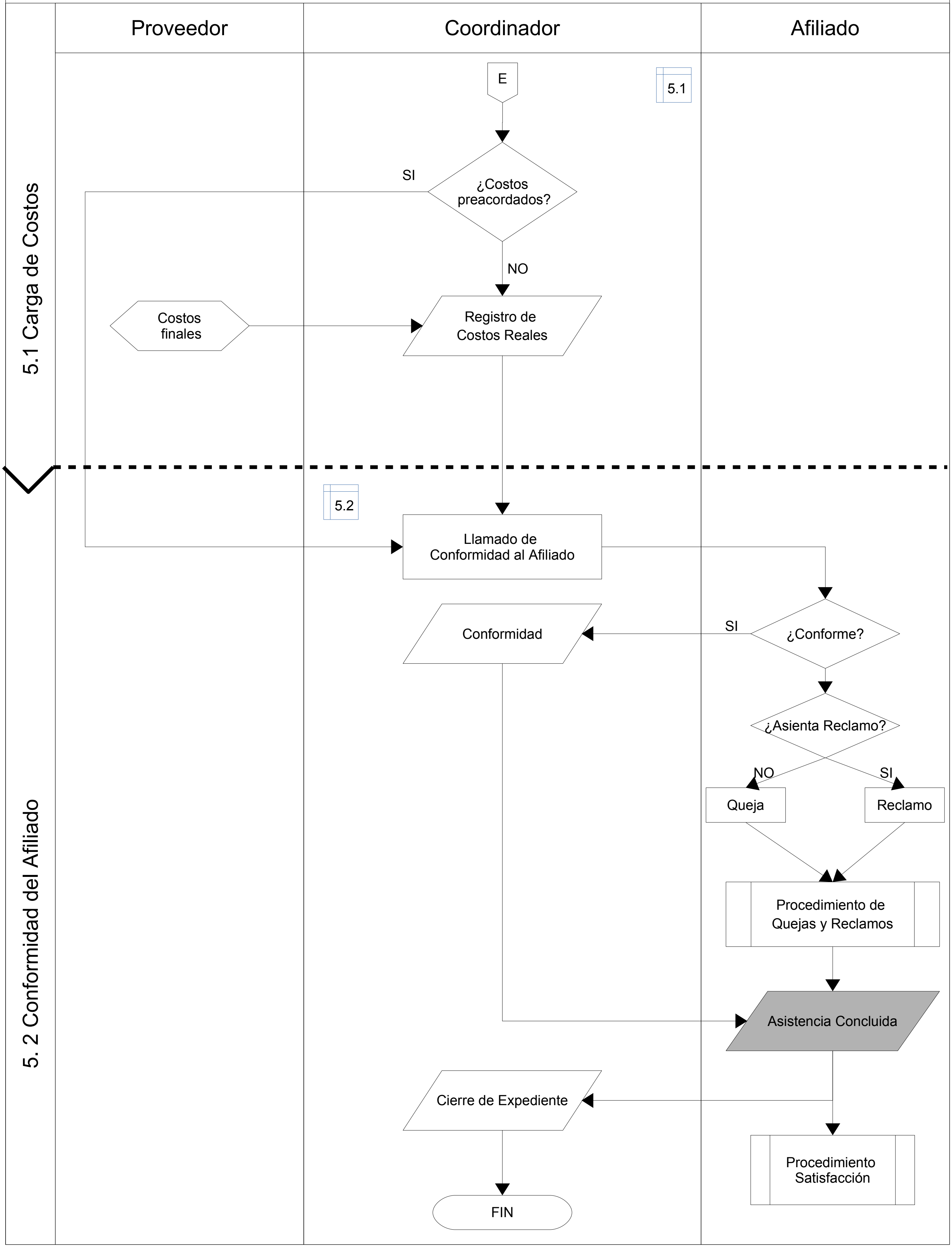
2 llamados

De ser necesario puede realizarse una conferencia con el Proveedor y el Afiliado para facilitar el contacto.

ETAPA 4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO


Proveedor
Coordinador
Afiliado
4.1
4.2 Autorización
4.3 Realización Servicio
4.4 Fin Servicio
Diagnóstico
4.1
D
Llamado de Diagnóstico
Diagnóstico y costos estimados
Registro de Diagnóstico
¿Excedentes?
SI
NO
Cancelado Posterior
NO
4.2
¿Acepta costos?
SI
4.3
Realización del Servicio de Asistencia
¿Llama Proveedor por término?
SI
NO
Llamado de Término
NO
¿Trabajo Concluido?
SI
Registro del Tiempo de Término
4.4
Proveedor concluido
E

ETAPA 5. CIERRE


Proveedor
Coordinador
Afiliado
5.1 Carga de Costos
5. 2 Conformidad del Afiliado
E
5.1
¿Costos preacordados?
SI
NO
Costos finales
Registro de Costos Reales
5.2
Llamado de Conformidad al Afiliado
¿Conforme?
SI
Conformidad
¿Asienta Reclamo?
NO
SI
Queja
Reclamo
Procedimiento de Quejas y Reclamos
Asistencia Concluida
Cierre de Expediente
Procedimiento Satisfacción
FIN