

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a llevar a cabo por el Coordinador Telefónico, en caso de un DECESO en un traslado medico.

2. ALCANCE

Aplica desde el primer llamado por parte del Proveedor informando el deceso,

3. REPOSABLES

Coordinadores Telefónicos (CAT), Supervisores de Operaciones, Jefe de Operaciones.

4. DEFINICIONES

APOLO: Sistema Operativo Gestión de Asistencias, Software exclusivo y diseñado por **INTEGRAL GROUP SOLUTION** para el registro, seguimiento, conclusión y archivo de las solicitudes de asistencia de nuestros afiliados.

SOFT PHONE: Software que es utilizado para operar llamadas entrantes y salientes, a otros *softphone* o a otros teléfonos convencionales, usando tecnología de Voz sobre IP.

Modulo de Asistencia: Es un modulo en el APOLO que contiene las pestañas “A Cargo” donde se ven los todos Expedientes Abiertos del usuario que se ingreso (logueo) al sistema. La pestaña “Abiertos” donde se ven la totalidad de los Expedientes Abiertos de todos los usuarios y es la consola de control para la función Supervisión Operaciones. Y por último la pestaña “Todos” que incluye todos los Expedientes.

Modulo de Pendientes: Es el modulo del *Soft* de Gestión de Asistencia que contiene los “Pendientes” que se generan automáticamente o de forma manual y sirven como agenda de trabajo para la gestión del Expediente.

Expediente: Es un formulario que contiene los datos del titular del servicio, los datos del contacto, la ubicación del domicilio donde se va a realizar el servicio. Los expedientes pueden contener una (1) o mas asistencias.

Asistencia: Es un formulario que contiene la información específica del servicio a brindar, se etiquetan los servicios en su tipo, en su definición de servicio, la categoría de la asistencia y prioridad de atención. Ejemplo: Hogar, electricidad, en cobertura, en emergencia.

Cancelado al Momento: Cuando se le informa al Afiliado que el servicio no esta en cobertura, y se le ofrece servicio de CONEXION y este no acepta, el Coordinador procede a cerrar la asistencia con este estatus.

Cancelado Posterior: Cuando se llama al afiliado sea para la confirmación o monitoreo y este cancela el servicio de asistencia, o también cuando este no acepta los costos de excedente. se cierra con este estatus

Proveedor Cancelado: Cuando el proveedor no cumple con los tiempos establecido, y se llama al afiliado para re-programar el servicio y este no acepta, se cierra la asistencia con este estatus

Proveedor Concluido: Una vez se tenga la información que el servicio de asistencia ha terminado, en la bitácora se procede a registrar este estatus.

Asistencia Concluida: Cuando todo el proceso de coordinación y realización del servicio de asistencia ha terminado, se procede a cerrar con este estatus.

5. DESARROLLO

Debemos tomar en cuenta que todo Afiliado que es trasladado en una Ambulancia, lleva un riesgo latente en todo momento y que incluso puede sufrir la muerte a bordo de la unidad, es por ello que IGS debe estar sensibilizado en que puede pasar y lo más importante en

saber qué hacer, es por ello que a continuación se brinda un protocolo de carácter general, con la intención de canalizar correctamente esta necesidad:

CAT IGS:

- Recibe llamada realizando protocolo de atención según se trate y asigna proveedor de ambulancia.
- Realiza monitoreos cada 5 minutos y certifica el arribo de la ambulancia con Afiliado (es importante sensibilizar al Proveedor que cualquier situación de defunción deberá informar al CAT IGS de forma inmediata), SÍ llega a suceder esta situación se recomienda realizar lo siguiente:
 1. Se escala situación a Supervisor en Turno, así como al Gerente de Operaciones de la Filial, notificando Último Monitoreo al Proveedor y realizando una descripción detallada en el expediente.
 2. Con el Proveedor IGS: Se realizará llamada telefónica nuevamente y de forma inmediata para verificar la situación con el paciente (recabar diagnóstico y maniobras realizadas al paciente: Reanimación Cardiopulmonar Avanzada). Acorde a la situación particular de cada País, se recomienda solicitar al proveedor el protocolo Triage (confirmación de código negro=defunción) y se solicitará hora de defunción e Informe Médico detallado de lo ocurrido, desde el contacto con el paciente hasta la finalización de maniobras de Reanimación. Es decir, la realización de la Historia Clínica y toda la documentación probatoria de la atención prestada al paciente (incluyendo el Consentimiento Informado firmado por parte del Afiliado, familiar o persona que se haga cargo de certificar y firma la atención que recibió por parte de nuestro Proveedor), cuando la situación lo permita.
 3. En todo momento se deberá tener contacto telefónico con el Afiliado, familiar o persona que este junto al difunto para ofrecer toda la ayuda posible y conveniente que amerite el caso (empatía y enfoque al Cliente en momento difícil).

4. Responsable de Operaciones deberá escalar situación a Responsable Comercial y Operaciones Regional, con la finalidad de enterar sobre lo sucedido y verificar si se ofrecerá algún apoyo extraordinario o fuera de cobertura contratada.
5. Acorde a cobertura, autorización especial, o bien simplemente por conocimiento del Afiliado, familiar o persona que se encuentre con el difunto, deberá realizarse la notificación de un Médico Legista Público o Privado o Médico Forense, acorde a la normativa sanitaria del País en cuestión, cuya actividad será certificar legalmente el deceso ocurrido de la persona y poder continuar con los trámites de liberación del cuerpo y del Proveedor, ya que en ese momento corre el proceso de la funeraria contratada o en cobertura, según aplique.
6. Es recomendable que el Área Comercial se comunique con el contacto que tiene del Cliente, informando acerca de la situación de forma general y de todo lo realizado en apoyo a nuestro Afiliado, siempre será mejor que se entere por IGS de lo sucedido y como se actuó que por el Afiliado, familiar o persona que se encontraba con el difunto.
7. Realización de un informe completo de lo sucedido, para que todas las áreas correspondientes estén enterados del caso.
8. La Gerencia General de cada filial enviará informe del caso al Cliente, con copia para Presidencia y Dirección Regional de Operaciones.

Cabe mencionar que la clave en todo momento en este tipo de situaciones es: mantener la calma, actuar acorde a lo establecido en el presente, normalmente en estas situaciones los Proveedores medicamentados hablando saben lo que hacen, mantener en todo momento contacto con Afiliado, familiar o persona que se encuentre en el lugar de los hechos y SIEMPRE

ofrecer una atención al Cliente de empatía, calidad y calidez en el momento difícil de la situación, al cual se le conoce como: MOMENTO DE VERDAD DE LA ASISTENCIA.

6. ANEXOS

N.A.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Ítem Modificado	Objeto de la Modificación
Rev. 00	Creación del Documento	
Rev. 01	Pie de pagina con “uso de la compañía”	Etiquetado del documento de acuerdo a la clasificación en nivel de acceso de la información.

Brian Cortes
Elaboró/Controló

Ricardo Bojalill
Revisó

Russell Aparicio
Aprobó