



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 1 de 19

1. Objetivo

Brindar el servicio de atención en cuanto el paciente notifique que tiene póliza de gasto medico mayor para explicar detalladamente como aplicaría desde el primer momento.

Dando el acompañamiento desde su ingreso hasta el egreso proporcionándole la papelería necesaria, explicando detalladamente como procedería y estando en constante comunicación dependiendo el perfil que tenga de su seguro.

2. Alcance

Este presente detallara como operan diferentes aseguradoras desde el ingreso hasta el egreso del asegurado afectado, dependiendo de las condiciones de su póliza contratada.

3. Receptor del servicio

Pacientes que cuenten con alguna póliza de seguro de salud.

4. Responsable

Responsable de admisión hospitalaria y Área de Seguros

5. Áreas Involucradas

AREA	RESPONSABLE (PUESTO)	FIRMA
Admisión y caja	Responsable de admisión y caja	
Administración de seguros	Responsable de seguros	
Medica	Servicio medico	
Administración y finanzas	Gerencia administrativa	

6. Introducción

La prioridad del presente manual es dar a conocer los diferentes procesos con los que operan las aseguradoras con las que se tiene convenio y así poder dar un buen asesoramiento al asegurado.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 2 de 19

7. Contenido

7.1 Procesos de operación aseguradoras.

7.1.1-Póliza gasto medico mayor (GMM)

- ✓ 7.1.1.1 Ingreso con carta garantía
- ✓ 7.1.1.2 Ingreso por el área de urgencias.
- ✓ 7.1.1.3 Reporte de pacientes con las diferentes aseguradoras
- ✓ 7.1.1.4 Egreso hospitalario
- ✓ 7.1.1.5 Reporte de egreso de pacientes con las diferentes aseguradoras

Póliza de GMM

Es un contrato que brinda seguridad financiera ante gastos de atención médica en caso de surgir algún imprevisto como accidente o enfermedad.

Las coberturas varían de acuerdo a la aseguradora contratada, por lo general abarca desde gastos de hospitalización, atención medica e intervenciones quirúrgicas.

7.1.1.1 Proceso de Ingreso con carta garantía.

Está a cargo del área de admisión hospitalaria llevando a cabo el procedimiento de registro, egreso y cobro de los gastos generados (deducible y coaseguro al final) del paciente que requirió un servicio de atención médica. Posteriormente se notifica al área de seguros su ingreso.

Días antes de la fecha programada para la intervención quirúrgica se recepciona la carta validando datos de la misma:

Dirigida a CLINICA DE MEDICINA DEPORTIVA SA DE CV (CEMA)

Datos correctos del paciente

Nombre del médico tratante

Validar vigencia de la carta

Una vez que la carta es correcta se notifica al médico tratante condiciones de esta, así como al asegurado que todo es correcto.

Se socializa cirugía con todas las áreas involucradas del hospital para corroborar datos del ingreso, estancia hospitalaria y egreso.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 3 de 19

7.1.1.2 Ingreso por el área de urgencias.

Está a cargo del área de admisión hospitalaria llevando a cabo el procedimiento de registro del paciente posteriormente el área de seguros les hace mención que está ingresando de manera particular hasta verificar el diagnóstico por parte del médico tratante, si el médico tratante informa que de acuerdo al padecimiento tendrá que quedarse hospitalizado más de 24 horas, se llama a su aseguradora levantando un folio de ingreso así como envió de información preliminar del padecimiento para que vayan teniendo conocimiento del siniestro, esperando respuesta por parte de la misma y así poder garantizar el pago del gasto hospitalario que se genere. En caso de que no sea hospitalización de más de 24 horas no se levantara ningún reporte y todo se tendrá que tramitar vía reembolso.

7.1.1.3 Reporte de ingreso de pacientes con las diferentes aseguradoras

METLIFE

Se llama al 01 55 53 28 90 00 opción 1 opción 1 , 01 800 717 07 17

Se notifica que está ingresando uno de sus asegurados

Se proporcionan datos

- NOMBRE DEL HOSPITAL
- PERSONA QUE REPORTA
- NOMBRE DEL CONTRATANTE DE POLIZA
- NOMBRE DEL ASEGURADO AFECTADO
- NO DE POLIZA
- NO DE HABITACION
- NO DE TELEFONO DE CONTACTO

Al finalizar la llamada nos hacen llegar un correo con carta adjunta de ingreso hospitalario.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 4 de 19

GNP

Se llama al 01 55 52 27 90 90 opción 3 opción 2.

Se notifica que ingresa uno de sus asegurados.

Se proporcionan datos

- NOMBRE DEL HOSPITAL
- PERSONA QUE REPORTA
- NOMBRE DEL CONTRATANTE DE POLIZA
- NOMBRE DEL ASEGURADO AFECTADO
- NO DE POLIZA
- NO DE HABITACION
- NO DE TELEFONO DE CONTACTO

Al finalizar la llamada nos proporcionan folio de ingreso.

ATLAS

Se llama al 01 55 91 77 51 44 te contesta ejecutivo al instante.

Se notifica que ingresa uno de sus asegurados.

Se proporcionan datos

- NOMBRE DEL HOSPITAL
- PERSONA QUE REPORTA
- NOMBRE DEL CONTRATANTE DE POLIZA
- NOMBRE DEL ASEGURADO AFECTADO
- NO DE POLIZA
- NO DE HABITACION
- NO DE TELEFONO DE CONTACTO

Se le notifica a la Dra. Alejandra Aguirre (coordinadora médica zona Pachuca) que tenemos a un asegurado en CEMA 771 709 09 18.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 5 de 19

MTY

Se llama al 01 800 906 21 00 opción 3
Se notifica que ingresa uno de sus asegurados.
Se proporcionan datos

- NOMBRE DEL HOSPITAL
- PERSONA QUE REPORTA
- NOMBRE DEL CONTRATANTE DE POLIZA
- NOMBRE DEL ASEGURADO AFECTADO
- NO DE POLIZA
- NO DE HABITACION
- NO DE TELEFONO DE CONTACTO

Nos envían correo de confirmación de ingreso hospitalario.

MAPFRE

Se llama al 01 55 59 50 21 47 opción 1
Se notifica que ingresa uno de sus asegurados.
Se proporcionan datos

- NOMBRE DEL HOSPITAL
- PERSONA QUE REPORTA
- NOMBRE DEL CONTRATANTE DE POLIZA
- NOMBRE DEL ASEGURADO AFECTADO
- NO DE POLIZA
- NO DE HABITACION
- NO DE TELEFONO DE CONTACTO

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 6 de 19

LA LATINO

Se llama al 01 55 52 02 38 48 ó 01 55 51 30 28 00 y contesta ejecutivo al instante.

Se notifica que ingresa uno de sus asegurados.

Se proporcionan datos

- NOMBRE DEL HOSPITAL
- PERSONA QUE REPORTA
- NOMBRE DEL CONTRATANTE DE POLIZA
- NOMBRE DEL ASEGURADO AFECTADO
- NO DE POLIZA
- NO DE HABITACION
- NO DE TELEFONO DE CONTACTO

AXA

Se llama al 01 800 900 12 92 opción 3, opción 2 y opción 3.

Se notifica que ingresa uno de sus asegurados.

Se proporcionan datos

- NOMBRE DEL HOSPITAL
- PERSONA QUE REPORTA
- NOMBRE DEL CONTRATANTE DE POLIZA
- NOMBRE DEL ASEGURADO AFECTADO
- NO DE POLIZA
- NO DE HABITACION
- NO DE TELEFONO DE CONTACTO

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 7 de 19

BANORTE

Se llama al 01 800 201 67 64 opción 3
Se notifica que ingresa uno de sus asegurados.
Se proporcionan datos

- NOMBRE DEL HOSPITAL
- PERSONA QUE REPORTA
- NOMBRE DEL CONTRATANTE DE POLIZA
- NOMBRE DEL ASEGURADO AFECTADO
- NO DE POLIZA
- NO DE HABITACION
- NO DE TELEFONO DE CONTACTO

ALLIANZ

Se llama al 01 55 52 01 30 00 opción 1, opción 1, opción 1.
Se notifica que ingresa uno de sus asegurados.
Se proporcionan datos

- NOMBRE DEL HOSPITAL
- PERSONA QUE REPORTA
- NOMBRE DEL CONTRATANTE DE POLIZA
- NOMBRE DEL ASEGURADO AFECTADO
- NO DE POLIZA
- NO DE HABITACION
- NO DE TELEFONO DE CONTACTO

Se notifica al coordinador médico que ingresa un asegurado Dr. Esmer Espinoza 771-202-26-29

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 8 de 19

THONA

Se llama al 01800400-9911

Se notifica que ingresa uno de sus asegurados.

Se proporcionan datos

- NOMBRE DEL HOSPITAL
- PERSONA QUE REPORTA
- NOMBRE DEL CONTRATANTE DE POLIZA
- NOMBRE DEL ASEGURADO AFECTADO
- NO DE POLIZA
- NO DE HABITACION
- NO DE TELEFONO DE CONTACTO

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 9 de 19

7.1.1.4 Egreso hospitalario

- El área médica indica el alta del paciente por médico tratante.
- Se pide a todas las áreas que notifiquen que todo este cargado en el estado de cuenta para hacer el cierre total.
- Se solicita validación por médico tratante de edo. de cta. final.
- Se recopilan en el área de hospitalización, notas pre quirúrgicas, notas post quirúrgicas así como notas de egreso.
- Se solicita edo. de cta. final al área administrativa y se checa que todo concuerde con el padecimiento que tuvo el asegurado.
- Se procede al armado de expediente clínico administrativo para enviar a aseguradora para que nos otorguen alta, control de costos, tabuladores médicos y carta garantía de pago de gastos hospitalarios.
- Se envía correo con información adjunta:
 - EDO DE CTA FINAL
 - ID DE PACIENTE
 - NOTA PRE QUIRURGICA
 - NOTA POST QUIRURGICA
 - NOTA DE EGRESO
 - NOTAS DE EVOLUCION SI SE REQUIEREN
- Se llama para confirmar la recepción de este y el tiempo de respuesta
- Se le notifica al paciente que a partir de ese momento se ha enviado información a su aseguradora y estamos a la espera de respuesta.
- Responde la aseguradora después del lapso que da de respuesta enviando:
 - CARTA CON SUMA ASEGURADA CUBIERTA PARA HOSPITAL ASI COMO DESGLOSE DE DEDUCIBLE Y COASEGUROS
 - CARTA CON TABULADORES MEDICOS
 - CARTA DE CONTROL DE COSTOS (DESVIOS)
- Se entrega carta al área de admisión para que estén enterados de los cargos que tendrá que cubrir el asegurado.
- Se le notifica al asegurado bajo qué condiciones ha llegado su carta y lo que tendrá que cubrir, se pide que pase familiar a admisión y posteriormente ya se pueda retirar.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 10 de 19

SEGUROS MONTERREY

Se manda información a gmm-pagos@mnyl.com.mx

- EDO DE CTA FINAL
- ID DE PACIENTE
- NOTA PRE QUIRURGICA
- NOTA POST QUIRURGICA
- NOTA DE EGRESO
- NOTAS DE EVOLUCION SI SE REQUIEREN

Se corrobora que haya llegado al 01 800 906 21 00

SEGUROS MAPFRE

Se manda información a centralmedica@mapfre.com.mx
solucionesmedicas@mapfre.com.mx

- EDO DE CTA FINAL
- ID DE PACIENTE
- NOTA PRE QUIRURGICA
- NOTA POST QUIRURGICA
- NOTA DE EGRESO
- NOTAS DE EVOLUCION SI SE REQUIEREN

Se corrobora al 01 55 59 50 21 47

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 11 de 19

SEGUROS LA LATINO

Se manda información a:

emedina@latinoseguros.com.mx; lriviera@latinoseguros.com.mx; breyes@latinoseguros.com.mx;
'bsoriano@latinoseguros.com.mx' dvazquez@latinoseguros.com.mx

- EDO DE CTA FINAL
- ID DE PACIENTE
- NOTA PRE QUIRURGICA
- NOTA POST QUIRURGICA
- NOTA DE EGRESO
- NOTAS DE EVOLUCION SI SE REQUIEREN

Se corrobora al 01 55 51 30 28 00

SEGUROS AXA

Se manda información a altahospitalaria@axa.com.mx

- EDO DE CTA FINAL
- ID DE PACIENTE
- NOTA PRE QUIRURGICA
- NOTA POST QUIRURGICA
- NOTA DE EGRESO
- NOTAS DE EVOLUCION SI SE REQUIEREN

Se corrobora al 01 800 911 99 99

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 12 de 19

SEGUROS BANORTE

Se manda información a centro.dictamen.centro@banorte.com

- EDO DE CTA FINAL
- ID DE PACIENTE
- NOTA PRE QUIRURGICA
- NOTA POST QUIRURGICA
- NOTA DE EGRESO
- NOTAS DE EVOLUCION SI SE REQUIEREN

Se corrobora al 01 800 911 99 99

SEGUROS METLIFE

Se manda información a m24horas@metlife.com.mx

- EDO DE CTA FINAL
- ID DE PACIENTE
- NOTA PRE QUIRURGICA
- NOTA POST QUIRURGICA
- NOTA DE EGRESO
- NOTAS DE EVOLUCION SI SE REQUIEREN

Se corrobora al 01 55 53 28 91 39

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 13 de 19

SEGUROS GNP

Se manda información a rephosfo1@gnp.com.mx
rephosfo2@gnp.com.mx

- EDO DE CTA FINAL
- ID DE PACIENTE
- NOTA PRE QUIRURGICA
- NOTA POST QUIRURGICA
- NOTA DE EGRESO
- NOTAS DE EVOLUCION SI SE REQUIEREN

Se corrobora al 01 55 52 27 90 90

SEGUROS ATLAS

Se manda información a Alejandra Aguirre Ríos draaar@hotmail.com

- EDO DE CTA FINAL
- ID DE PACIENTE
- NOTA PRE QUIRURGICA
- NOTA POST QUIRURGICA
- NOTA DE EGRESO
- NOTAS DE EVOLUCION SI SE REQUIEREN

Se corrobora al 771 709 09 18.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 14 de 19

THONA SEGUROS

Se manda información a thona@semedic.com.mx

- EDO DE CTA FINAL
- ID DE PACIENTE
- NOTA PRE QUIRURGICA
- NOTA POST QUIRURGICA
- NOTA DE EGRESO
- NOTAS DE EVOLUCION SI SE REQUIEREN

Se confirma la información y se da seguimiento al 01800400-9911

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 15 de 19

INDICADORES

***PROCESO DE SOLICITUD DE CARTA GARANTIA**



CLINICA DE MEDICINA DEPORTIVA S.A. DE C.V.
SERVICIO HOSPITALARIO
PROCESO DE SOLICITUD DE CARTA GARANTIA



PROCESO	MES EN CURSO																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1.-RECOPIACION DE INFORMACION CLINICA ADMINISTRATIVA	█	█																													
2.-ENTREGA Y REVISION DE INFORMACION			█																												
3.-ENVIO DE INFORMACION A LA ASEGURADORA				█																											
4.-EN ESPERA DE CARTA					█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	
5.-LLEGA CARTA SE VALIDA Y SE NOTIFICA ASEGURADO Y MEDICO												█																			

- 1. RECOPIACION DE INFORMACION CLINICA ADMINISTRATIVA**
- REQUISITAR INFOME MEDICO
 - REQUISITAR AVISO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD
 - COPIA DE INTERPRETACION DE ESTUDIOS
 - IDENTIFICACION Y TARJETA DEL SEGURO DEL ASEGURADO
- 2. ENTREGA Y REVISION DE DOCUMENTACION**
- SE RECEPCIONA LA INFORMACION
 - SE CHECA QUE TODO ESTE DEBIDAMENTE REQUISITADO
- 3. ENVIO DE INFORMACION A LA ASEGURADORA**
- SE ENVIA VIA CORREO O SE SUBE AL PORTAL LA INFORMACION PERTINENTE PARA TRAMITE

- 4. EN ESPERA DE CARTA**
- SE ESTA A LA ESPERA DE LA CARTA CONFORME A LOS DIAS HABILIS ESTIPULADOS
- 5. LLEGA CARTA SE VALIDA Y SE NOTIFICA ASEGURADO Y DR**
- SE RECEPCIONA LA CARTA SE VALIDA QUE TODOS LOS DATOS ESTEN CORRECTOS
 - SE LE HACE LLEGAR AL DR Y AL ASEGURADO CON LAS OBSERVACIONES CORRESPONDIENTES (DEDUCIBLE Y COASEGURO)

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



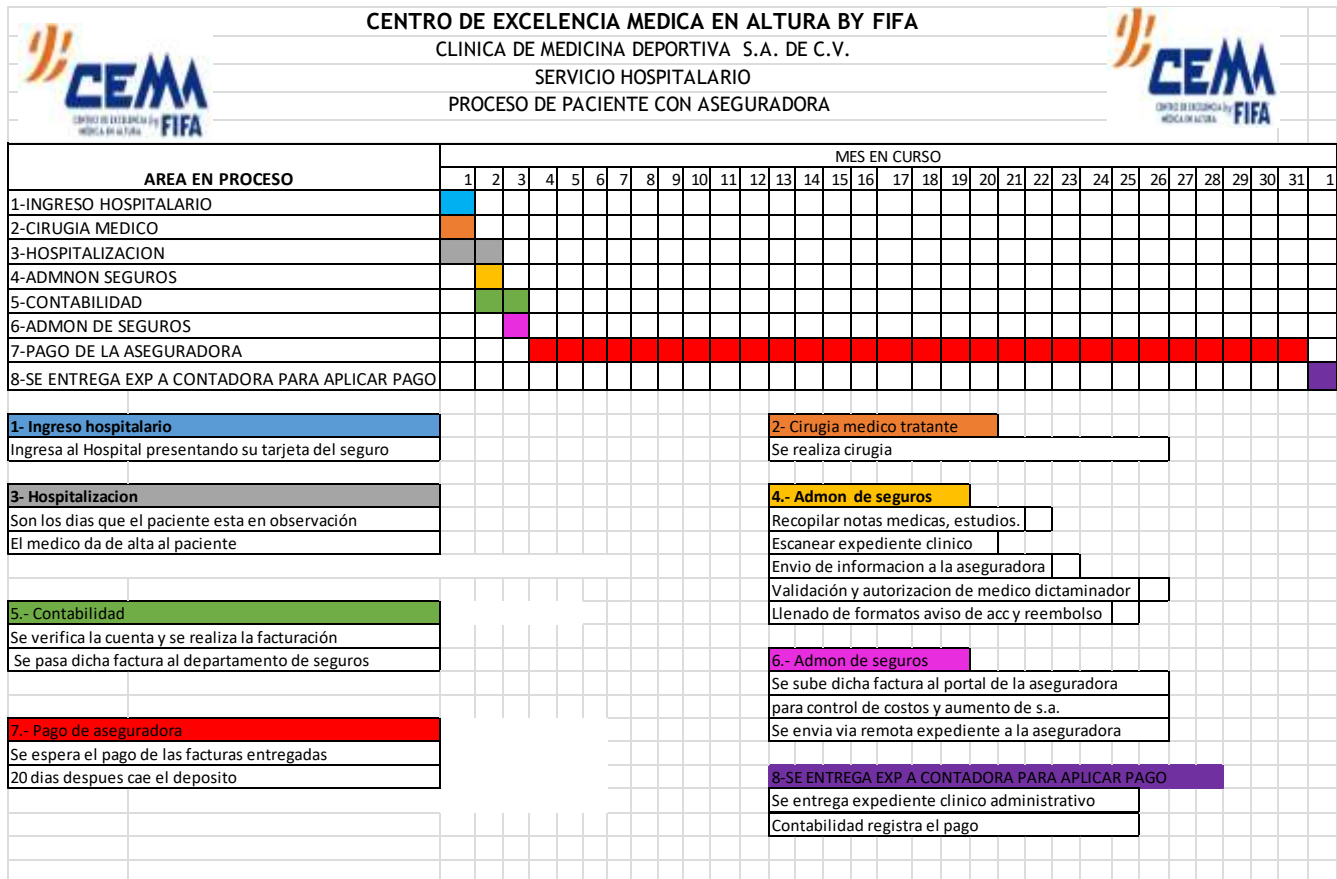
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 16 de 19

***PROCESO DE PACIENTE CON ASEGURADORA**



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 17 de 19

GLOSARIO

- **Accidente:** Acontecimiento proveniente de una causa externa, fortuita, súbita y violenta, que produce lesiones que requieran atención médica.
- **Antigüedad:** Es el tiempo que has estado cubierto de forma continua e ininterrumpida por una póliza de Gastos Médicos y sirve para eliminar o reducir periodos de espera.
- **Coaseguro:** Porcentaje de participación de los gastos relacionados con tu Accidente, Enfermedad o Padecimiento, al momento de hacer uso de tu seguro y que aplica después del Deducible. Dicho porcentaje está especificado en la carátula de la Póliza o el Certificado Individual. No es reembolsable y en algunos casos está topado a un monto máximo específico (tope de Coaseguro).
- **Deducible:** Monto fijo que aplica a los primeros gastos provenientes de cada Accidente, Enfermedad o Padecimiento, y que corren por tu cuenta como parte de tu participación. Se paga solamente 1 vez por cada Accidente, Enfermedad o Padecimiento. El Deducible se encuentra especificado en la carátula de tu Póliza o del Certificado Individual. Una vez que el gasto supera este monto comienza la participación de tu aseguradora. Este concepto no es reembolsable.
- **Diagnóstico médico:** Es el procedimiento por el cual el Médico determina tu Accidente, Enfermedad o Padecimiento a través de la toma de pruebas, exámenes de laboratorio o médicos, radiografías, etc.
- **Enfermedad o Padecimiento:** Alteración de la salud que resulte de la acción de Agentes de origen interno o externo, que modifique el estado fisiológico del organismo y que amerite tratamiento médico o quirúrgico.
- **Gastos excluidos:** Son los gastos de insumos o actividades que no están relacionadas directamente con el procedimiento que ayuda a aliviar la Enfermedad o Padecimiento. Entre éstos se encuentran: Llamadas telefónicas, insumos de higiene personal, pañales, comida para los acompañantes, caja fuerte, estacionamiento, entre otros.
- **Honorarios médicos:** Es el monto que se

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 18 de 19

pagará a los médicos por la atención que recibiste según las condiciones generales de tu póliza contratada. En caso de una programación de servicios, la carta autorización de honorarios médicos detalla el monto que corresponde al pago de honorarios.

- **Médico:** Son profesionales independientes de la salud, con cédula profesional y cédula de especialidad, cuya actividad está regulada por la autoridad.
- **Médico en convenio:** Son los Médicos que han aceptado tratarte como Asegurado. Y se ajusta al tabulador, en caso de que no se ajuste la diferencia lo deberá cubrir el asegurado.
- **Pago directo:** Pago que realiza directamente la aseguradora al prestador en convenio (hospital y/o Médico), por atención médica (maternidad, Accidente, Enfermedad o Padecimiento cubierto).
- **Pago por reembolso:** Devolución de la cantidad de dinero que desembolsaste, una vez descontado el deducible y coaseguro, de los gastos provenientes de tu atención médica debido a un accidente, enfermedad o padecimiento cubierto, de acuerdo a lo estipulado en el contrato de tu seguro.
- **Periodo de espera:** Lapso de tiempo ininterrumpido que debe transcurrir a partir de la fecha de tu alta en la póliza y hasta la fecha en que ocurra el siniestro, para cubrir maternidad, enfermedad o padecimiento, de acuerdo a las especificaciones del contrato de tu seguro.
- **Preexistencia:** Enfermedades o padecimientos que tuviste antes de la contratación de tu póliza.
- **Programación de servicios:** Confirmación que tu aseguradora te proporciona por escrito, previo a la realización de cualquier procedimiento, la cual valora la procedencia del tratamiento, así como en su caso el servicio de pago directo, pudiendo estar sujeta a cambios, dependiendo de la información definitiva que la aseguradora conozca u obtenga de maternidad, accidente, enfermedad o padecimiento.
- **Suma Asegurada:** Es el monto máximo que pagará la aseguradora por cada accidente o enfermedad cubierto en la Póliza. Esta cantidad es fija y aparece en la carátula de la póliza.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON DIFERENTES ASEGURADORAS

Departamento / Área: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	Vigente a partir de: JUNIO 2022	Clave: CEMA-MN-SG-MPA-02
	Versión: 3.0	Página 19 de 19

- Urgencia médica: Aparición repentina de una alteración de salud que pone en peligro tu vida, tu integridad corporal o la viabilidad de alguno de tus órganos, y por lo tanto, causa que requieras atención médica inmediata.

8. Diagrama de Flujo / Soporte Referencial (imágenes, fotos, referencias)



9. Resultado deseado / Entregables

Que cada una de las áreas que intervienen en la atención clínica administrativa a paciente de seguros conozcan el proceso de servicio.

10. Indicador (es)

Hacer referencia al resultado programado.

No.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	PROCESO / RESULTADO	PORCENTAJE DE INGRESOS HOSPITALARIOS POR ASEGURADORA	$\frac{\text{NUMERO DE CIRUGÍAS REALIZADAS PERFILE SEGUROS}}{100 \times \text{TOTAL DE CIRUGÍAS REALIZADAS EN EL MES DE FEBRERO}}$	MEDIR EL PORCENTAJE DE INGRESOS HOSPITALARIOS POR PERFILE	MENSUAL

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA