

Workflow de Procedimientos de Asistencia Médica Internacional.

Erasmus Universidad de Zaragoza



Gestión de la asistencia médica



Gestión de la llamada y apertura de expedientes

El asegurado debe llamar al número de teléfono asignado ((+34) - 91.572.43.43) a su póliza de seguro para solicitar asistencia.

Es imprescindible tener a mano su número de póliza y datos personales para verificar que la póliza esté en vigor.

1

TIPOLOGÍA DE CASOS

OUT-PATIENT (SIN INGRESO DEL PACIENTE)

Se abre **expediente**, se asigna **médico u hospital** y se **informa** al asegurado o se autoriza consulta a reembolso

Se realiza **llamada de cortesía** para asegurarnos de que el cliente **ha recibido asistencia**

Si el cliente **no necesita más asistencia** se **cierra expediente**

IN-PATIENT (INGRESO DEL PACIENTE)

Se abre **expediente**, se asigna **médico u hospital** y se **informa** al asegurado

Nuestro **equipo médico** realiza **llamada de seguimiento**

Equipo médico determina **procedimiento** a seguir

Siguen las instrucciones del **equipo médico** hasta que el asegurado esté **de alta**

2

REPATRIACIONES

TIPO I (AVIÓN REGULAR SILLA RUEDAS)

Contactamos con agencia viajes

Organizamos ambulancias o taxis en los extremos si es **recomendación médica**

La agencia de viaje gestiona los billetes según las recomendaciones de nuestro equipo médico

TIPO 2 (AVIÓN REGULAR EXTRA SEAT)

Rellenamos documentación para el vuelo

Modo de viaje supervisado por **equipo médico** y acompañado por **un médico** si es requerido

3

AVIONES SANITARIOS

Todas las repatriaciones en aviones sanitarios se organizan íntegramente por el departamento de asistencia en viaje según las recomendaciones del equipo médico