

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD 			
GEA CHILE		N° de Documento	
Título:	PROCESO DE ATENCIÓN UNIVERSIDAD FINIS TERRAE	Revisión:	0
		Hoja:	1 de 5
		Fecha de Actualización: 26-10-2013	

PROCESO DE ATENCIÓN FINIS TERRAE

- 1. Objetivo:** Describir los pasos a seguir para brindar un servicio de asistencia médica de urgencia por accidente para los alumnos regulares de la Universidad Finis Terrae.
- 2. Alcance:** Para Todo personal de GEA CHILE, alumnos regula Universidad Finis Terrae
- 3. Políticas**
 - 3.1 El seguro únicamente cubre accidentes el cual está definido como: "Todo suceso imprevisto, involuntario, repentino y fortuito, causado por medios externos y de un modo violento que afecte el organismo del asegurado, ocasionándole una o más lesiones que se manifiesten por contusiones o heridas visibles, y también los casos de lesiones internas o inmersión reveladas por los exámenes correspondientes. No se consideran como accidentes los hechos que sean consecuencia de ataques cardíacos, epilépticos, enfermedades vasculares, trastornos mentales, desvanecimientos o sonambulismo que sufra el asegurado."
 - 3.2 El alumno siempre deberá llamar a la central de GEA , 600-372-0000 o al (02) 28203385, para solicitar la atención médica y canalizar al centro idóneo para su atención
 - 3.3 En caso de que no llame para su canalización a algún centro asistencial, el seguro podrá cubrirle bajo la modalidad de libre elección, con la salvedad que si el alumno no tienen previsión o es Fonasa A se le cubrirá únicamente el 50% de las atenciones prestadas.
 - 3.4 En el caso de libre elección el alumno tiene 30 días corridos para hacer llegar físicamente la documentación de su reembolso
 - 3.5 Los reembolsos tienen un tiempo de pago máximo de 90 días corridos desde la recepción de la documentación.
 - 3.6 La asistencia al considerarse de emergencia por accidente no cubrirá eventos ocurridos con más de 24 horas una vez producido el mismo.
 - 3.7 Los controles, operaciones, hospitalizaciones o cualquier procedimiento debe ser autorizado por la cabina médica de GEA, mandando vía correo electrónico cabinamedica@cl.geainternacional.com, la información médica para su autorización. Sin la revisión en estos casos GEA no procederá a garantizar estas atenciones.
 - 3.8 En caso de que el alumno no tenga ningún sistema previsional, se podrá atender en el centro asistencial canalizado.
 - 3.9 En caso de que el afiliado este siendo atendido y hospitalizado en un hospital público, la asistencia médica no podrá canalizar al paciente a un centro de la red por este evento. Por lo cual se podrá atender en la modalidad de libre elección
 - 3.10 La cobertura por alumno es de 50 UF por alumno por evento (accidente)
 - 3.11 El traslado medico terrestre se prestará desde el lugar donde ocurre el accidente hasta el centro asistencial más cercano, siempre y cuando el equipo médico de GEA determine el traslado en ambulancia.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD 			
GEA CHILE		N° de Documento	
Título:	PROCESO DE ATENCIÓN UNIVERSIDAD FINIS TERRAE	Revisión:	0
		Hoja:	2 de 5
		Fecha de Actualización: 26-10-2013	

4. Exclusiones

- 4.1 Que el solicitante no se identifique como AFILIADO de Seguro escolar Finis Terrae.
- 4.2 Que el AFILIADO no se encuentre en la base de riesgo proporcionada por la Universidad Finis Terrae.
- 4.3 Que el solicitante incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones de cobertura indicadas en este contrato.
- 4.4 También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- 4.5 Cualquier servicio que sea contratado directamente por el AFILIADO o BENEFICIARIO o a través de terceros.
- 4.6 Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- 4.7 Los daños que sean consecuencia de sismo, terremotos, temblores, y cualquier fenómeno natural o de actuaciones dolosas o culposas del AFILIADO o BENEFICIARIO.
- 4.8 Autolesiones o participación del BENEFICIARIO en actos delictuosos ya sea culpable o dolosamente. La participación del BENEFICIARIO en combates, salvo en caso de defensa propia.
- 4.9 La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones. La participación del BENEFICIARIO en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o de resistencia.
- 4.10 Cualquier ingreso, procedimiento realizado en un centro asistencial sin la autorización del departamento médico de GEA.

5. Desarrollo:

5.1 Atención Preferente en clínicas en convenio.

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD
ALUMNO	5.1.1	Llama a los número de emergencia 600-372-0000 o al (02) 28203385, solicitando su emergencia
CAT	5.1.2	El centro de atención de emergencias contesta llamado del alumno, en caso de urgencia se traspassa la llamada al médico de turno
	5.1.3	Realiza las siguientes preguntas al alumno: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Previsión • Lugar de Accidente • Qué, cómo y donde sucedió el accidente • Edad • Cuando y hora del accidente • Recibió atención anterior • Región anatómica

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD 			
GEA CHILE		N° de Documento	
Título:	PROCESO DE ATENCIÓN UNIVERSIDAD FINIS TERRAE	Revisión:	0
		Hoja:	3 de 5
		Fecha de Actualización: 26-10-2013	

		<ul style="list-style-type: none"> Tipo de Lesión
	5.1.4	En caso de requerir ambulancia según personal médico se enviará ambulancia de baja, mediana o alta complejidad
	5.1.5	En caso de que el alumno no tenga previsión en la modalidad de cobertura preferente se le cubrirá hasta el tope de la cobertura.
	5.1.6	Informa al alumno el centro asistencial donde se debe dirigir
	5.1.7	Manda la carta de garantía al centro asistencial por la cobertura correspondiente y de igual forma se activa en IMED.
	5.1.8	Confirma con el centro asistencial la recepción de la carta para el ingreso adecuado del alumno a la clínica
	5.1.9	Llama al alumno para confirmar su ingreso al centro asistencial
CENTRO ASISTENCIAL	5.1.10	Centro asistencia por política hace firmar pagaré, en caso de que se exceda de su cobertura. Nota1: Esto no implica que el alumno tenga que pagar, esto se hace como resguardo para la clínica.
CENTRO ASISTENCIAL	5.1.11	Atiende al alumno
CAT	5.1.12	Llama al afiliado para confirmar su atención,
	5.1.13	Pregunta al alumno si requiere control, en caso de que requiera se programa con la clínica el control
	5.1.14	Solicita al alumno el envío (vía e mail) de informe médico (epicrisis), y presupuestos en caso de hospitalización u operación para su autorización En caso de control continúa en 6.16
CENTRO ASISTENCIAL	5.1.15	Realiza la emisión de bonos o bien hace valida la carta de garantía enviada por GEA.
CAT	5.1.16	Realiza monitoreo de término de servicio y verifica que toda la asistencia se haya dado correctamente.
DIRECCIÓN MÉDICA GEA	5.1.17	Revisa información médica y presupuestos para autoirización de controles, exámenes, hospitalizaciones y operaciones.
	5.1.18	En caso de proceder autoriza los procedimientos a la clinica y en caso contrario se explica a la clinica y al alumno la razón médica de la no autorización.
	5.1.19	Manda carta de garantía al centro asistencia por control o cualquier otro procedimiento
CENTRO ASISTENCIAL	5.1.20	Atiende el control o los procedimientos posteriores a la urgencia

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD 			
GEA CHILE		N° de Documento	
Título:	PROCESO DE ATENCIÓN UNIVERSIDAD FINIS TERRAE	Revisión:	0
		Hoja:	4 de 5
		Fecha de Actualización: 26-10-2013	

CAT	5.1.21	Monitorea el caso hasta el cierre del control o procedimiento
EVALUACIÓN DE SERVICIO	5.1.22	Veinticuatro horas después del cierre total del servicio se realiza una encuesta de satisfacción del cliente
FIN DE SERVICIO		

5.2 Atención Preferente en clínicas en convenio.

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD
ALUMNO	5.2.1	Alumno se atiende en clínica de su elección
	5.2.2	Alumno hace llegar formulario de reembolsos , proporcionado por DAE o bien por la cabina de emergencia vía e-mail.
	5.2.3	Alumno llena formulario y adjunto los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de reembolso firmado y timbrado por el médico tratante • Epicrisis , diagnóstico médico o informe médico • Detalle de cuenta • Recetas medicas, ordenes médicas • Boletas, bonos, facturas
	5.2.4	Manda documentación física vía correo certificado o bien de manera presencial a : Rosario Norte 615 Oficina 1401, Las Condes Santiago La documentación debe ser enviada a más tardar 30 días corridas desde la fecha del accidente.
LIQUIDADOR GEA CHILE	5.2.5	Recibe información de reembolso
	5.2.6	Liquida el siniestro
	5.2.7	Informa al alumno / apoderado monta a reembolsar y fecha de deposito
FIN DE SERVICIO		

6. Control de Cambios

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD 			
GEA CHILE		N° de Documento	
Título:	PROCESO DE ATENCIÓN UNIVERSIDAD FINIS TERRAE	Revisión:	0
		Hoja:	5 de 5
		Fecha de Actualización:	

No. De Revs.	Fecha	DESCRIPCION DEL CAMBIO