

GUÍA DE ATENCIÓN

| ATENCIÓN PRESENCIAL – TODAS LAS AREAS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. Saludo: | 2. Durante la Atención | 3. Antes de despedirse: | 4. Despedida | 5. Registro |
| <p>"Buenos días/tardes; mi nombre es <i>¿en qué puedo ayudarlo/la?"</i></p> <p>Si es Beneficiario:</p> <p>"¿Me permite su credencial o cédula de identidad, por favor?"</p> | <p>Si requiere salir del puesto de trabajo para un trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Explicar por qué debe salir del puesto de trabajo e informar el tiempo aproximado que se demorará. ✓ Espere a que la persona le conteste para levantarse (considerando que podría preferir regresar en otro momento) ✓ Al regresar al puesto diga: "Gracias por aguardar" | <p>"¿Hay algo más en lo que pudiera ayudarlo/la?"</p> <p>"¿Alguna inquietud adicional?"</p> | <p>"Estamos para servirle, que tenga un buen día/tarde" o</p> <p>"Muchas gracias por su visita, fue un gusto atenderlo/la"</p> | <p>En todos los casos registrar en las novedades de Grupo si es Beneficiario o ex Beneficiario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Nombre de la persona que fue atendida y el motivo. |
| | <p>Si la solicitud no puede ser resuelta en el día:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Explique la razón de la demora. ✓ Informe la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se realizará la comunicación. <p>"El proceso de debe ser evaluado por otras instancias. Aproximadamente demora entre 24 y 48 hs. Me comunicaré con Usted vía telefónica / email una vez que cuente con la respuesta/documentación".</p> | | <p>Puede agregar:</p> <p>"lo/la invito a que visite la página Web, nuestro WhatsApp Corporativo, nuestra APP y nuestras redes sociales: desde allí podrá realizar consultas y cualquier otro trámite. a través del chat online con respuestas instantáneas y además encontrará nuestra guía médica online".</p> | |
| | | | | |

GUÍA DE ATENCIÓN

| ATENCIÓN PRESENCIAL - QUEJAS Y SUGERENCIAS | | | | |
|---|--|---|---|---|
| 1. Saludo: | 2. Durante la Atención | 3. Antes de despedirse: | 4. Despedida | 5. Registro |
| <p><i>“Buenos días/tardes; mi nombre es ¿en qué puedo ayudarlo/la?”</i></p> <p>Si es Beneficiario: <i>“¿Me permite su credencial o cédula de identidad, por favor?”</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Escuchar atentamente - No interrumpir. ✓ El Asesor del Beneficiario utilizará la información disponible para responder las dudas e inquietudes del Beneficiario: para ello deberá contar con materiales de apoyo tales como: <ol style="list-style-type: none"> i. Trípticos. ii. Anexo de servicios del Plan de Salud. iii. Normas generales. iv. Contrato. ✓ Si no es posible otorgar una respuesta en el momento, el Asesor del Beneficiario informará que registrará sus inquietudes, realizará el seguimiento a su reclamo y brindará retorno especificando un plazo aproximado. <p><i>“Los reclamos y quejas presentadas son evaluados por las instancias afectadas. Contaremos con una respuesta dentro del</i></p> | <p><i>“¿Hay algo más en lo que pudiera ayudarlo/la?”</i></p> | <p><i>“Estamos para servirle, que tenga un buen día/tarde”o</i></p> <p><i>“Muchas gracias por su visita, fue un gusto atenderlo/la”</i></p> <p>Puede agregar:</p> <p><i>“lo/la invito a que visite la página Web, nuestro WhatsApp Corporativo, nuestra APP y nuestras redes sociales: desde allí podrá realizar consultas y cualquier otro trámite. a través del chat online con respuestas instantáneas y además encontrará nuestra guía médica online”.</i></p> | <p>En todos los casos Registrar en las novedades de Grupo:</p> <p>❖ Nombre de la persona que fue atendida y el motivo del reclamo.</p> <p><i>Ítem Quejas y Sugerencias</i></p> |

GUÍA DE ATENCIÓN

| | <i>plazo de 48 hs. Me comunicaré con Usted vía telefónica / email a la brevedad posible".</i> | | | |
|--|---|--|---|--|
| ATENCIÓN PRESENCIAL - VISACIÓN DE ORDEN MÉDICA | | | | |
| 1. Saludo: | 2. Durante la Atención | 3. Antes de despedirse: | 4. Despedida | 5. Registro |
| <p><i>"Buenos días/tardes; mi nombre es ¿en qué puedo ayudarlo/la?"</i></p> <p>Si es Beneficiario:</p> | <p>1. Solicite la Orden Médica "Me permite la orden médica, por favor"</p> <p>2. Consulte el Prestador de Servicios "Cuál es el laboratorio/ centro de imagen/centro de diagnóstico de su preferencia?"</p> | <p><i>"¿Hay algo más en lo que pudiera ayudarlo/la?"</i></p> | <p><i>"Estamos para servirle, que tenga un buen día/tarde"</i>o</p> <p><i>"Muchas gracias por su visita, fue un gusto atenderlo/la"</i></p> | <p>❖ Se genera novedad automática, en casos de limitación de cobertura</p> |

GUÍA DE ATENCIÓN

| | | | | |
|---|--|---------------------------------------|---|----------------------------|
| <p>“¿Me permite su credencial o cédula de identidad, por favor?”</p> | <p>3. Informe el alcance de la cobertura (no se limite a entregar la visación) "Estas son las determinaciones cubiertas". "Aquí encontrará las exclusiones". "Recuerde que los medicamentos y descartables para procedimientos médicos realizados en consultorios son con cargo al paciente". En caso de no contar con cobertura el asesor, deberá indicar: "Sr./Sra. Los servicios solicitados serán a cargo del beneficiario por el motivo....." (En ningún caso decir: "No tiene cobertura/No está cubierto")</p> | | <p>Puede agregar: "lo/la invito a que visite la página Web, nuestro WhatsApp Corporativo, nuestra APP y nuestras redes sociales: desde allí podrá realizar consultas y cualquier otro trámite. a través del chat online con respuestas instantáneas y además encontrará nuestra guía médica online".</p> | <p>agregar en novedad.</p> |
| | <p>Si requiere salir del puesto de trabajo para un trámite: a. Explicar por qué debe salir del puesto de trabajo e informar el tiempo aproximado que se demorará. ✓ Espere a que la persona le conteste para levantarse (considerando que podría preferir regresar en otro momento) ✓ Al regresar al puesto diga: "Gracias por aguardar"</p> | | | |
| <p>* Si el beneficiario desea manifestar un reclamo o una disconformidad: "Sr. /Sra. : el área de Atención al Beneficiario podrá recepcionar acabadamente su reclamo y evacuar sus dudas e inquietudes. Consultaré la disponibilidad de un asesor que podrá recibirlo, por favor si aguarda un momento" * Al momento de derivar el reclamo, el Visador deberá informar al Asesor del Beneficiario la identificación del cliente y el motivo. Preferentemente derivará a su ejecutivo de cuentas. Si no fuere posible, consultará disponibilidad de otro asesor con la recepcionista. * Una vez confirmado quien lo atenderá indicará al Beneficiario: "Por favor, podría acercarse al puesto..... el Asesor..... Lo/la atenderá de forma inmediata"</p> | | | | |
| <p>ATENCIÓN PRESENCIAL – SOLICITUD DE PRESUPUESTO DE INTERNACIÓN QUIRÚRGICA</p> | | | | |
| <p>1. <u>Saludo:</u></p> | <p>2. <u>Durante la Atención</u></p> | <p>3. <u>Antes de despedirse:</u></p> | <p>4. <u>Despedida</u></p> | <p>5. <u>Registro</u></p> |

GUÍA DE ATENCIÓN

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| <p>"Buenos días/tardes; mi nombre es <i>¿en qué puedo ayudarlo/la?"</i></p> <p>Si es Beneficiario: "¿Me permite su credencial o cédula de identidad, por favor?"</p> | <p>Obligatoriamente, el Visador deberá:</p> <p>1. Entregar al Beneficiario el ticket de recepción de la orden. "Este es el número de recepción de su orden médica, por favor, consérvelo ante cualquier reclamo"</p> <p>2. Consultar al Beneficiario el medio por el cual prefiere recibir el presupuesto. "¿Prefiere recibir el presupuesto por correo electrónico o pasará a retirarlo?"</p> <p>En caso que indique correo electrónico: asegúrese que la dirección de email sea la correcta. "Confirma la dirección de correo electrónico:.....?"</p> <p>2. Informar al Beneficiario que el periodo de emisión del Presupuesto es dentro 48 hs. hábiles. "Le recuerdo Sr./Sra. Que el periodo de emisión del presupuesto es de 48 hs. Nos comunicaremos con Usted dentro de ese plazo"</p> | <p>"¿Hay algo más en lo que pudiera ayudarlo/la?"</p> | <p>"Estamos para servirle, que tenga un buen día/tarde"o</p> <p>"Muchas gracias por su visita, fue un gusto atenderlo/la"</p> <hr/> <p>Puede agregar:</p> <p>"lo/la invito a que visite la página Web, nuestro WhatsApp Corporativo, nuestra APP y nuestras redes sociales: desde allí podrá realizar consultas y cualquier otro trámite. a través del chat online con respuestas instantáneas y además encontrará nuestra guía médica online".</p> | <p>Registrar en las novedades de Grupo si es Beneficiario: ❖ Nombre de la persona que fue atendida y el motivo.</p> |
|--|---|--|---|---|

GUÍA DE ATENCIÓN

| ATENCIÓN PRESENCIAL – ENTREGA DE PRESUPUESTO DE INTERNACIÓN QUIRÚRGICA | | | | |
|---|--|---|---|--|
| 1. <u>Saludo:</u> | 2. <u>Durante la Atención</u> | 3. <u>Antes de despedirse:</u> | 4. <u>Despedida</u> | 5. <u>Registro</u> |
| <p><i>“Buenos días/tardes; mi nombre es ¿en qué puedo ayudarlo/la?”</i></p> <p>Si es Beneficiario:</p> | <p>Obligatoriamente, el Visador deberá:</p> <p>1. Explicar el alcance de la cobertura OAMI.</p> <p><i>“En este apartado encontrará el alcance de la cobertura de su Plan de Salud”</i></p> | <p><i>“¿Hay algo más en lo que pudiera ayudarlo/la?”</i></p> | <p><i>“Estamos para servirle, que tenga un buen día/tarde”</i>o</p> <p><i>“Muchas gracias por su visita, fue un gusto atenderlo/la”</i></p> | <p>Registrar en las novedades de Grupo si es Beneficiario:</p> <p>❖ Nombre de la persona que</p> |

GUÍA DE ATENCIÓN

| | | | | |
|--|---|--|---|----------------------------------|
| <p><i>“¿Me permite su credencial o cédula de identidad, por favor?”</i></p> | <p>2. Indicar las exclusiones de cobertura.</p> <p><i>"En este apartado se encuentran los servicios con arancel preferencial a cargo del Beneficiario"</i></p> <p>3. Mencionar el límite de Medicamentos y descartables.</p> <p><i>"En cuanto a los medicamento y descartables, su Plan de Salud contempla un límite de HASTA Gs..... IVA incluido"</i></p> <p>4. Mencionar que para la validez del Presupuesto debe estar al día con las cuotas al momento de la utilización.</p> <p><i>"Le recuerdo que para la validez del presupuesto, deberá estar al día con el pago de sus cuotas al momento de la utilización"</i></p> | | <p>Puede agregar:</p> <p><i>"lo/la invito a que visite la página Web, nuestro WhatsApp Corporativo, nuestra APP y nuestras redes sociales: desde allí podrá realizar consultas y cualquier otro trámite. a través del chat online con respuestas instantáneas y además encontrará nuestra guía médica online".</i></p> | <p>fue atendida y el motivo.</p> |
|--|---|--|---|----------------------------------|

| ATENCIÓN TELEFÓNICA | | | | |
|---------------------|------------------------|-------------------------|--------------|-------------|
| 1. Saludo: | 2. Durante la Atención | 3. Antes de despedirse: | 4. Despedida | 5. Registro |

GUÍA DE ATENCIÓN

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| <p><i>"Buenos días/tardes; le saluda"</i></p> <p><i>De (nombre del departamento) .. ¿en qué puedo ayudarlo/la?"</i></p> <p><i>"¿Es Usted Beneficiario/Prestador de OAMI?"</i></p> <p>Respuesta Si: ¿Podría indicarme su número de grupo o de cédula de identidad, por favor?</p> <p>Respuesta No: ¿Cuál es su nombre? (Si ya no indico antes)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición. ✓ Brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir. ✓ En caso de transferir la llamada presionar *2 Interno #, esperar que el compañero conteste la llamada antes de cortar e informar la identificación del Beneficiario y el motivo de la llamada. ✓ En caso que la persona solicitada no esté disponible, evitar indicar el motivo de su ausencia. (No debe decir en ningún caso: "Se encuentra en el sanitario, almorzando, de vacaciones, etc." En su lugar puede indicar: "En este momento, el compañero no se encuentra disponible") | <p><i>"¿Hay algo más en lo que pudiera ayudarlo/la?"</i></p> | <p><i>"Estamos para servirle, que tenga un buen día/tarde"o</i></p> <p><i>"Muchas gracias por su visita, fue un gusto atenderlo/la"</i></p> <hr/> <p>Si la persona atendida es Beneficiario puede agregar:</p> <p><i>"lo/la invito a que visite la página Web, nuestro WhatsApp Corporativo, nuestra APP y nuestras redes sociales: desde allí podrá realizar consultas y cualquier otro trámite. a través del chat online con respuestas instantáneas y además encontrará nuestra guía médica online".</i></p> | <p>Registrar en las novedades de Grupo si es Beneficiario/Prestador:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Nombre de la persona que fue atendida y el motivo. |
| <p>ATENCIÓN TELEFÓNICA – CONSULTAS VARIAS</p> | | | | |
| <p>ESTADO DE CUENTA</p> | <p>CONSULTA SOBRE COBERTURAS</p> | <p>CONSULTA SOBRE PRESTADOR</p> | <p>CONSULTA SOBRE INTERNADOS</p> | |

GUÍA DE ATENCIÓN

| | | | |
|--|--|---|---|
| <p>❖ Asegúrese de identificar a la persona atendida.</p> <p>¿Podría indicarme su número de grupo o de cédula de identidad, por favor?</p> <p>❖ La información sobre el Estado de Cuenta se otorgará al Titular del Contrato o su Representante o Encargado de Contrato que figure en el sistema.</p> <p>❖ Registre en el sistema informático: nombre de la persona que fue atendida y el motivo</p> | <p>✓ Asegúrese del Plan de Salud con que cuenta el Beneficiario.</p> <p>✓ Mencione que la cobertura final se emite de acuerdo a la Orden Médica y al diagnóstico que conste en la misma</p> <p>"Sr./Sra. Le informo que la cobertura final se emite de acuerdo a la orden médica en la cual debe constar el diagnóstico"</p> <p>✓ Evitar generalizaciones tales como: "Cuenta con cobertura total" "Usted no debe abonar ningún adicional", etc.</p> <p>Puede indicar: "Necesitamos la orden médica para emitir la cobertura".</p> | <p>✓ Revise directamente el sistema informático.</p> <p>✓ Asegúrese de informar sobre el copago (según sistema).</p> <p>✓ Si no conoce el monto del copago, informe que el Consultorio o el Centro de que se trate podrá informarle el monto.</p> <p>✓ Planes familias y Senior: ver última página de la Guía Médica impresa.</p> | <p><u>Si el Visador cuenta con la información sobre el paciente internado:</u> "Sr./Sra. Hemos recibido la información del Sanatorio con respecto al paciente internado. Remitiremos la cobertura al Sanatorio a la brevedad posible"</p> <p><u>Si el Visador no cuenta con la información sobre el paciente internado:</u> "Sr./Sra. ¿Podría indicarme los datos del Beneficiario internado?" "En ese momento me comunicaré con el Sanatorio a solicitar los detalles para emitir la cobertura" "¿Podría confirmar un número de contacto para cualquier eventualidad?"</p> <p>✓ Si es posible, devolver la llamada para indicar que ya cuenta con la información y que remitirá la cobertura al Sanatorio en la brevedad posible.</p> <p>"Sr./Sra. Hemos recibido la información del Sanatorio con respecto al paciente internado. Remitiremos la cobertura al Sanatorio a la brevedad posible"</p> <p>✓ No adelante al Beneficiario ningún tipo de cobertura. Si insiste, informar que consultará con el Sanatorio los antecedentes y se comunicará con el mismo en la brevedad posible. En este caso, confirme el número de celular al cual devolverá la llamada.</p> |
|--|--|---|---|

Indicaciones Generales:

➤ **Consulta sobre medicamentos y descartables:**

- ❖ Si ya conoce que la internación clínica o quirúrgica está cubierta: deberá indicar el límite de cobertura de medicamentos y descartables.

"Le informo que su plan de salud contempla un límite de medicamentos y descartables en atención de urgencias e internaciones de hasta Gs.....IVA incluido. La diferencia podrá consultar directamente con el Sanatorio".

- ❖ ***Si no conoce si la internación clínica o quirúrgica está cubierta:*** podrá indicar el límite de cobertura de medicamentos y descartables pero haciendo hincapié en que está sujeto a lo cobertura final:

"Sr./Sra. Su plan de salud contempla cobertura de medicamentos y descartables hasta el límite de Gs..... Este monto está sujeto a la emisión de cobertura final".

- ❖ El tope en cobertura de medicamentos en internaciones clínicas, quirúrgicas, UTI o una combinación de ellas, es por EVENTO.

➤ **Información acerca de Estado de Cuenta:**

"Sr. / Sra. No registramos el pago en nuestro Sistema Informático, en caso de que usted haya abonado, favor indicar el medio de pago (caja, redes de cobranza, cobrador) para verificación y actualización" ó "Sr. / Sra. No registramos el pago en nuestro Sistema Informático, en caso de que usted haya abonado, favor remitir su comprobante de pago al número..... o correo.....para verificación"

➤ **WhatsApp Corporativo:**

Puntos que deben ser tenidos en cuenta al responder (Asistentes y Asesores):

- **Lenguaje correcto y amable, manteniendo el espíritu de servicio.**
- **No tutear, no utilizar emojis inadecuados.**
- **Confirmar si es beneficiario y la consulta exacta, a modo de evitar pérdida de tiempo y derivaciones innecesarias. Ejemplo: Si consulta sobre planes de coberturas, asegurarse de que no sea usuario, para no derivar erróneamente a Ventas, ya que la consulta del Beneficiario puede ser la de conocer simplemente la cobertura de su plan.**
- **Cuando se recibe la consulta, tener en cuenta el tiempo de respuesta (Lo ideal es que no sobrepasen los 10 minutos para la primera respuesta. Se evaluarán los límites de respuestas a modo de parametrizar las mismas)**
- **Claridad en la escritura y la respuesta otorgada.**

GUÍA DE ATENCIÓN

- Otorgar practicidad al beneficiario. Ejemplo: En caso de que el beneficiario consulte o envíe tickets de transferencias realizadas mediante el WhatsApp Corporativo, se puede considerar como medio digital válido para recibirlo, a modo de procesar al instante el pedido.
- En caso de que el problema no pueda ser subsanado dentro de la plataforma, informar al beneficiario que será contactado mediante llamada telefónica.
- En caso de que no se reciban más consultas por parte del Beneficiario, cerrar la sesión para que la despedida automática se active, SIN NECESIDAD DE QUE HACER UNA DESPEDIDA PERSONAL. Ejemplo: Señora, el contacto será cerrado en breve, ¿ya no tiene otra consulta? O Hasta luego, gracias por contactar.



| CORREO ELECTRÓNICO | |
|---------------------------------|---|
| <u>Comunicación de Visación</u> | <u>Envío de Presupuesto de Internación Quirúrgica</u> |

GUÍA DE ATENCIÓN

| | |
|---|---|
| <p>Buenos días / tardes:</p> <p>Sr./Sra.....</p> <p>Titular / Adherente Nro.</p> <p>Adjunto detalles de la visación solicitada. En el apartado "OAMI" observará el alcance de la cobertura de su Plan de Salud. En el apartado "Adherente" encontrará los servicios con arancel preferencial a cargo del paciente. No olvide prestar atención al apartado "observaciones". Recuerde que la validez de la presente visación es de 30 días, desde su emisión. Quedo a su disposición para cualquier consulta adicional.</p> <p>Gracias por su contacto.</p> <p>FIRMA (debe indicar nombre y apellido y departamento)</p> | <p>Buenos días / tardes:</p> <p>Sr./Sra.....</p> <p>Titular / Adherente Nro.</p> <p>Adjunto detalles del Presupuesto de Internación Quirúrgica solicitado. En el apartado "OAMI cubre" observará el alcance de la cobertura de su Plan de Salud. En el apartado "Adherente paga" encontrará los servicios con arancel preferencial a cargo del paciente. No olvide prestar atención al apartado "observaciones". El límite de cobertura para medicamentos y descartables según su Plan de Salud es de HASTA Gs.....IVA incluido. La diferencia podrá consultar directamente con el Sanatorio. Recuerde que el presente presupuesto es solo informativo por lo cual no reemplaza la Hoja de Cobertura. Para acceder a los servicios debe estar al día con las cuotas al momento de la utilización. Quedo a su disposición para cualquier consulta adicional.</p> <p>Gracias por su contacto.</p> <p>FIRMA (debe indicar nombre y apellido y departamento)</p> |
|---|---|

CORREO ELECTRÓNICO

Contacto con el Beneficiario

Recepción de Quejas y Sugerencias

GUÍA DE ATENCIÓN

| | |
|--|--|
| <p>Buenos días/ tardes</p> <p>Sr./Sra.</p> <p>Titular / Adherente Nro.</p> <p>(Mensaje)</p> <p>Quedo a su disposición para cualquier consulta adicional.</p> <p>Gracias por su contacto.</p> <p>FIRMA (debe indicar nombre y apellido y departamento)</p> | <p>Buenos días / tardes:</p> <p>Sr./Sra.....</p> <p>Titular / Adherente Nro.</p> <p>En Oami tenemos como objetivo mejorar cada día. Valoramos que haya dedicado su valioso tiempo para comunicarnos sus inquietudes.</p> <p>En la brevedad brindaremos retorno al reclamo presentado.</p> <p>Agradecemos su contacto.</p> <p>FIRMA (debe indicar nombre y apellido y departamento)</p> |
|--|--|

| RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS (ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA) | |
|---|--|
| OFRECER DISCULPAS | <ul style="list-style-type: none"> • Expresar "lo siento", "lamento que",... • Evitar justificarse • Evitar criticar al cliente, otros solicitantes, otros colaboradores, sectores, ... |

GUÍA DE ATENCIÓN

| | |
|---------------------|--|
| EMPATIZAR | <ul style="list-style-type: none">• Expresar "comprendo", "me doy cuenta", "me pongo en su lugar", ...• Evitar comunicar ansiedad o impaciencia• No interrumpir al solicitante enojado; dejar que se desahogue |
| TRANQUILIZAR | <ul style="list-style-type: none">• Expresar "no se preocupe", "vamos a resolverlo",...• Explicar qué va a hacer para ayudar al cliente.• Usar un lenguaje accesible. |
| ESPECIFICAR | <ul style="list-style-type: none">• Hacer preguntas para establecer los hechos.• Escuchar al cliente y dar muestras de asentimiento.• Repetir lo esencial del relato del beneficiario para mostrar/confirmar su comprensión. |
| ACTUAR | <ul style="list-style-type: none">• Según corresponda iniciar la solución del problema.• Vencer dificultades. |
| ASEGURAR | <ul style="list-style-type: none">• Según corresponda: informar de la corrección de problemas.• Informar de los avances realizados en la corrección del problema.• Indicar al cliente los pasos siguientes cuando sea necesario. |

Revisado por
Encargado de Control
Documental

Aprobado por
Gerencia General