

PROPÓSITO

Describir los documentos y criterios requeridos para el proceso de reembolso.

ALCANCE

El presente instructivo es de observancia obligatoria para los departamentos de Atención al Beneficiario, Visaciones, Liquidaciones, Cuentas corrientes, Afiliaciones y Pago de Prestaciones.

RESPONSABLES

Las Gerencias intermedias y Gerencia General son responsables del cumplimiento del presente instructivo.

Las Jefaturas de Atención al Beneficiario, Visaciones, Liquidaciones, Cuentas corrientes, Afiliaciones y Pago de Prestaciones son responsables de las especificaciones del presente instructivo.

ACCIONES Y MÉTODOS:

1. GENERALIDADES

1.1. Todos los pasos indicados en este instructivo serán realizados a través de correos electrónicos.

1.2. El asunto del correo electrónico remitido en cada etapa debe indicar: "Solicitud de Reembolso - Grupo Nro....."

1.3. El registro en las novedades del sistema informático en cada etapa debe realizarse bajo el ítem "Reembolso" y contener:

a. Concepto del reembolso (Ej. atención en urgencias, medicamentos y descartables, derechos operatorios, etc.)

b. Monto solicitado o aprobado, de acuerdo a la etapa del trámite.

1.4. Al momento de recibir el pedido de reembolso por parte del beneficiario/Titular/Encargado de Contrato, se deberá comunicar que el proceso de reembolso posee un plazo máximo de 6 días hábiles.

2. SOLICITUD

El Asesor del Beneficiario o Asistente de Visaciones recibe pedido de reembolso del beneficiario/Titular/Encargado de Contrato y en el día completa el F-GC-12, Solicitud de Reembolso, adjunta la copia de la factura y/o detalle del servicio, registra en la Planilla de Reembolso y remite F-GC-12, Solicitud de Reembolso vía correo electrónico a la Jefatura de Visaciones, con copia a la Jefatura de Atención al Beneficiario.

En el caso de que el profesional médico o institución no sea prestador de servicios de OAMI, el asesor del Beneficiario o Asistente de Visaciones solicita la documentación de respaldo de la prestación del servicio (estudios realizados, análisis laboratoriales, detalles de internación, historia clínica, técnica operatorio, etc.)

3. ANALISIS Y RESOLUCION

La Jefatura de Visaciones recibe el F-GC-12, Solicitud de Reembolso junto con el legajo correspondiente, y realiza el análisis de acuerdo con la cobertura según plan. Posteriormente remite el F-GC-12, Solicitud de Reembolso a la Gerencia General, Gerencia de Operaciones o Auditor Médico.

Las autorizaciones o rechazos de reembolsos se otorgarán conforme a los siguientes niveles:

- Reembolsos de hasta Gs. 1.000.000 (Un millón de Guaraníes): autorización directa de Gerencia Operativa o, en ausencia, Auditor Médico o Gerencia General.
- Reembolsos superiores a Gs. 1.000.000 (Un millón de Guaraníes): verificación previa de Gerencia Operativa o en ausencia Auditor Médica, posteriormente la Gerencia Operativa y/o Auditor Médico deriva a Gerencia General para autorización y/o rechazo del reembolso.

En caso de aprobación del Reembolso, el asistente de Visaciones o Jefatura de Visaciones especifica en el F-GC-12, Solicitud de Reembolso el monto autorizado, registra en novedades del sistema informático y comunica a Liquidaciones.

En caso de rechazo del Reembolso, el asistente de Visaciones o Jefatura de Visaciones especifica en la solicitud la resolución de rechazo, registra en novedades del sistema informático y comunica a la Jefatura de Atención del Beneficiario.

El proceso de análisis y resolución de reembolsos se realizará en un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles. Para las gestiones que sean derivadas a Prestadores externos tales como servicios tercerizados, serán respondidas de acuerdo a cada caso.

4. LIQUIDACION

El Departamento de Liquidaciones recibe *vía correo electrónico* el F-GC-12, Solicitud de Reembolso, la factura o recibo de dinero o documentaciones respaldatorias para el reembolso y verifica que esté autorizado por las instancias correspondientes. Posteriormente, la Jefatura de Liquidaciones carga en las novedades del sistema informático la recepción y verifica que el importe corresponda a lo aprobado en la solicitud y deriva vía novedad al Asistente de Liquidaciones quien emite la liquidación de Reembolso y deriva vía novedades del sistema informático a la Jefatura de Liquidaciones Backup para la verificación correspondiente, una vez verificado y aprobado por la Jefatura de Liquidaciones o Backup, el Asistente de Liquidaciones carga en las novedades del sistema informático y comunica vía correo electrónico que el reembolso ha sido liquidado, haciendo mención al número de liquidación y el monto a pagar al Asistente de Pagos, Jefatura de Liquidaciones, Jefatura de Tesorería, Gerencia Administrativa, Jefatura de Atención al Beneficiario y Jefatura de Visaciones.

La Jefatura de Liquidaciones deriva la liquidación vía sistema informático al área de Pagos.

El proceso de Liquidación de reembolso se realizará en un plazo máximo de 1 (un) día hábil.

5. COMUNICACIÓN CON EL BENEFICIARIO

5.1. Aprobación de reembolso:

El Asesor del Beneficiario se comunica con el Beneficiario titular o encargado de contrato e informa monto aprobado del reembolso y ofrecerá la acreditación del monto en la/s cuota/s siguiente/s. Si el Beneficiario aprueba esta modalidad, el Asesor del Beneficiario informa al departamento de Tesorería

o Asistente de Tesorería, quien solicita la emisión de nota de crédito al Departamento de Cuentas Corrientes dejando registro en las novedades del sistema informático.

En caso de que el Beneficiario no desee acreditación en cuota, el Asesor del Beneficiario deberá indagar sobre los siguientes puntos:

- a. Si es contribuyente, deberá solicitar factura original del Titular o Encargado de Contrato por el equivalente al monto aprobado de reembolso y su presentación en las oficinas de OAMI para el retiro del cheque o acreditación bancaria.
- b. Si no es contribuyente, deberá solicitar al Titular o Encargado de Contrato que se acerque personalmente a firmar la autofactura y retirar el cheque o realizar la acreditación bancaria.
- c. En ambos casos, el Asesor del Beneficiario deberá informar que cuenta con un plazo de 20 días corridos para la presentación en las oficinas de OAMI para el retiro del reembolso, caso contrario deberá comunicarse nuevamente para confirmar la fecha de pago.

5.2. Rechazo de reembolso:

En caso de rechazo, el Asesor del Beneficiario informa al Beneficiario titular o encargado del contrato y registra en las novedades del grupo ítem Reembolso.

6. PAGO DE PRESTACIONES

El Asistente de Pagos recibe del Departamento de Liquidaciones **vía correo electrónico** la liquidación de reembolso, verifica los legajos **adjuntos y registra el acuse de la liquidación de reembolso en las novedades del grupo en el sistema informático, ítem Reembolso.** en la carpeta compartida "Reembolso Digital SGC" y registra el acuse de la liquidación de reembolso en las novedades del grupo del sistema informático ítem Reembolso.

En caso de que el reembolso sea por acreditación en cuota **se solicita vía correo electrónico al Departamento de Cuentas corrientes, una Nota de Crédito por importe del reembolso y se registra en las novedades del grupo, ítem Reembolso.** deriva la liquidación de reembolso al Cajero. El Cajero acredita en la cuenta del grupo, archiva la documentación emite un recibo de dinero, entrega al Beneficiario o a Cuentas Corrientes según el caso y registra en las novedades del grupo ítem Reembolso.

En caso de que el reembolso sea por caja **o acreditación,** registra en las novedades del grupo en el sistema informático ítem Reembolso y archiva la orden de pago junto con **el documento respaldatorio (factura o autofactura)** la liquidación de reembolso.


El Asistente de Tesorería procesa el reembolso y registra su disponibilidad en las novedades del grupo ítem Reembolso en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles.

Una vez desembolsado el pago el Asistente de Tesorería o Cajero registra en novedades ítem Reembolso.

7. DEVOLUCION DE CUOTA O DE PAGARES POR PRIMA DE MATERNIDAD

Para los casos de devolución de cuotas, a pedido del Beneficiario, el Asesor del Beneficiario remite correo electrónico a consideración de la Gerencia Administrativo Financiera o Gerencia General quien autoriza o rechaza la devolución a través de correo electrónico con copia a la Jefatura de Cuentas Corrientes o Asistente asignado, o dejando registro en las novedades del grupo, posteriormente, el Asesor del Beneficiario registra en las novedades del sistema informático la solicitud de devolución. Una vez que el Departamento de Cuentas Corrientes procesa la nota de crédito por devolución de cuotas, informa mediante correo electrónico al Departamento de Tesorería para el pago

En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 07 Código : I-GG-02
	REEMBOLSO	Fecha : 11/03/2025 Página 4 de 5

correspondiente, posteriormente el Asistente de Pagos o de Tesorería registra en novedades del sistema informático la devolución disponible.

En caso de solicitud de devolución de pagarés cancelados en concepto de prima de maternidad, el Asesor del Beneficiario solicita autorización vía correo electrónico a la Gerencia de Operaciones o

Auditoría Médica o Gerencia General que indica el monto que será devuelto y remite a la Gerencia Administrativo-Financiera para su revisión. La Gerencia Administrativo-Financiera o Gerencia General autoriza la devolución a través de correo electrónico con copia a la Jefatura de Cuentas Corrientes o Asistente asignado, o dejando registro en las novedades del grupo. Una vez que Cuentas Corrientes procesa la devolución de pagarés en concepto de prima de maternidad, informamediante correo electrónico al Departamento de Tesorería para el pago correspondiente, posteriormente, el Asistente de Pagos o de Tesorería registra en novedades del sistema informático la devolución disponible.

La Jefatura de Cuentas Corrientes solicita a la Jefatura de Tesorería la devolución de los pagarés firmados, si correspondiere. La Jefatura de Tesorería entrega los mismos y registra en las novedades del grupo.

El Asesor del Beneficiario, según el caso, solicita a través de correo electrónico al Departamento de Cobranzas los pagarés firmados y al Departamento de Afiliaciones que revierta la novedad y si corresponde la devolución de los Anexos firmados por el Beneficiario.

El Asesor del Beneficiario comunica al Beneficiario la disponibilidad de la devolución y entrega los pagarés y/o anexos si correspondiere. En caso de que la solicitud de devolución no se autorice, el Asesor del Beneficiario informa al Beneficiario.

DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

N/A

REGISTROS:	Área	Tiempo de Retención
F-GC-12, Solicitud de Reembolso	Pago de Prestaciones	3 años

ANEXO

FORMATO DE REGISTRO EN EL SISTEMA INFORMATICO

Asesor de ATB o Asistente de Visaciones:

Asunto de correo: **Solicitud de Reembolso – Grupo Nro. _____**

Novedad: **Ítem REEMBOLSO: Texto: Titular solicita reembolso en concepto**

de _____ Adjunta factura equivalente a Gs _____. Remito correo a Jefatura de Visaciones.

Jefatura de Visaciones:

Asunto de correo: **Solicitud de Reembolso Nro. _____.** – Grupo Nro. _____.

Novedad: **Ítem REEMBOLSO: Texto: Reembolso analizado con Gcia. Gral/ Operativa/ Auditor Médico. Reembolso autorizado en concepto de _____ por valor de Gs _____.**

Remito a Jefatura de Liquidaciones.

Jefatura de Liquidación:

Asunto de correo: **Solicitud de Reembolso Nro. _____.** – Grupo Nro. _____.

Novedad: **Reembolso liquidado conforme al monto aprobado de Gs. _____.** Remito a Jefatura de Tesorería Liquidación Nro. _____.

Jefatura de Tesorería:

Asunto de correo: **Solicitud de Reembolso Nro. _____.** – Grupo Nro. _____.

Novedad:

- 1) Se recibe liquidación de pago Nro. _____.
- 2) De acuerdo con la solicitud de Titular/Encargado de Contrato se encuentra disponible el cheque/para acreditar a nombre de _____ por valor de Gs. _____.

Asesor del Beneficiario:

Comunicación con el Beneficiario:

A. En caso de que el Beneficiario sea contribuyente, el Asesor debe consultar la opción de pago y conforme a la elección del Beneficiario detallar en novedades ítem REEMBOLSO:

Opción 1: Comunico al Titular/Encargado de contrato monto aprobado del reembolso. El mismo es contribuyente y solicita: Acreditación en cuota. Solicito nota de crédito a Jefaturade Ctas Ctes.

Opción 2: Comunico al Titular/Encargado de contrato monto aprobado del reembolso. El mismo es contribuyente y solicita: Pago en acreditación bancaria Cta. Nro. _____: presentará factura.

Opción 3: Comunico al Titular/Encargado de contrato monto aprobado del reembolso. El mismo es contribuyente y solicita: Pago en efectivo (Hasta Gs.300.000) / cheque (mayor aGs.300.000) traerá factura

Comunico al Titular/Encargado de contrato que cuenta con 20 días pararetirar el reembolso.

B. En caso de que el Beneficiario no sea contribuyente, el Asesor debe detallar en novedades ítem REEMBOLSO:

Opción 1: Comunico al Titular /Encargado de contrato monto aprobado del reembolso. El mismo no es contribuyente. Solicita: Acreditación en cuota. Solicito nota de crédito a Jefatura de Ctas Ctes.

Opción 2: Comunico al Titular/Encargado de contrato monto aprobado del reembolso. El mismo no es contribuyente y solicita: Pago en acreditación bancaria Cta. Nro. _____: se presentará personalmente a firmar la Auto factura.

Opción 3: Comunico al Titular/Encargado de contrato monto aprobado del reembolso. El mismo es contribuyente y solicita: Pago en efectivo (Hasta Gs.300.000) / cheque (mayor aGs.300.000) traerá factura

Comunico al Titular/Encargado de contrato que cuenta con 20 días pararetirar el reembolso.