

MANUAL OPERATIVO DE ATENCIÓN DE ASISTENCIAS

Cardinal Assistance – Sanatorio/Clinica

1. Finalidad del manual

El presente manual tiene como finalidad **establecer el procedimiento operativo** para la correcta atención de pacientes derivados por **Cardinal Assistance** al **Sanatorio/Clinica**, orientado especialmente al **área de Recepción / Admisión**, garantizando:

- Agilidad en la atención
- Correcta validación administrativa
- Trazabilidad de la asistencia
- Adecuada comunicación entre las partes

2. Alcance

Este procedimiento aplica a:

- Personal de **Recepción / Admisión**
- Áreas administrativas involucradas en la atención de pacientes derivados por **Cardinal Assistance**

3. Contacto inicial y validación de autorización

3.1 Comunicación previa

Cardinal Assistance se comunicará con el **Sanatorio/Clinica**, por vía telefónica o correo electrónico, informando que:

- El paciente será derivado al sanatorio
- La **autorización de atención** fue enviada por correo electrónico institucional

3.2 Contenido de la autorización

La autorización enviada por **Cardinal Assistance** contendrá obligatoriamente:

- **Orden de Servicio**
- Nombre y apellido del paciente
- DNI
- Motivo de consulta
- Diagnóstico presuntivo
- Prestación autorizada

La **Orden de Servicio** será el **identificador principal** de la asistencia.

4. Coordinación y derivación del paciente

Una vez recepcionada la autorización:

- El **Sanatorio/Clinica**, informará a **Cardinal Assistance** la **disponibilidad para la atención**.
- **Cardinal Assistance** realizará la **derivación formal del paciente**.
- Al presentarse en la recepción, el paciente contará con la **autorización previamente validada**, por lo cual **no deberá realizar gestiones administrativas adicionales**.

El personal de Recepción deberá verificar la existencia de la **Orden de Servicio** antes de dar curso a la atención.

5. Atención del paciente

Con la autorización validada:

- El **Sanatorio/Clinica**, procederá a la atención médica conforme a la prestación autorizada.
- La atención deberá vincularse internamente a la **Orden de Servicio** informada.

6. Informe médico y continuidad de atención

Finalizada la atención:

- El **Sanatorio/Clinica**, remitirá a **Cardinal Assistance** el **informe médico correspondiente**, detallando:
 - Fecha y hora de atención
 - Diagnóstico definitivo
 - Prácticas realizadas
 - Evolución clínica

Si del informe médico surgiera la necesidad de:

- Estudios complementarios
- Nuevas prácticas
- Continuidad de atención

El Sanatorio deberá informarlo a **Cardinal Assistance**, quien evaluará la **cobertura del paciente** y, de corresponder, emitirá la **autorización adicional correspondiente**.

7. Canales habituales de comunicación (Según Cliente).

Los canales institucionales de **Cardinal Assistance** son:

Correos electrónicos

- mistadeportivo@cardinalsisa.com
- autorizaciones@cardinalsisa.com
- gpl@cardinalsisa.com
- jubilo.assist@cardinalsisa.com
- bindxvida.turnos@cardinalsisa.com

Teléfono

011 4129-7600

011 3754-2523 WhatsApp App

011 4948-2833 WhatsApp App

Atención a prestadores:

prestadores@cardinalsisa.com

8. Consideraciones finales para Recepción

- No se deberá atender al paciente **sin Orden de Servicio válida**.
 - Ante cualquier duda administrativa o médica, el personal deberá **contactar a Cardinal Assistance** antes de avanzar.
 - Este manual busca **agilizar la atención y evitar demoras innecesarias** al paciente.
-

ANEXO I – “MODELO DE AUTORIZACIÓN DE ATENCIÓN”

Cardinal Assistance

AUTORIZACIÓN DE ATENCIÓN MÉDICA

Por medio de la presente, **Cardinal Assistance** autoriza la atención del siguiente paciente, conforme a los datos que se detallan a continuación:

Fecha: 07/06/2025

Orden de Servicio / Siniestro: 00000

Apellido y Nombre del paciente: BONZI JARI

DNI: 48.477.147

Síntomas / Signos:

HCO en ceja izquierda

Prestaciones autorizadas

Cardinal Assistance autoriza y asume a su cargo los gastos correspondientes a:

- Atención clínica por guardia
- Atención traumatológica
- Estudios complementarios

(Válidos únicamente durante la primera asistencia. Para atenciones posteriores, deberá solicitarse autorización previa por cada estudio requerido.)

Nota importante

Para **estudios de alta complejidad, internaciones y/o cirugías**, deberá solicitarse autorización previa a través del siguiente correo electrónico:

 mistadeportivo@cardinalsisa.com