

Tiempos de respuesta para tus solicitudes



	Canales	Tareas	Horas Laborables	Días Laborables
Consultas y requerimientos de primer nivel	Ejecutivo Comercial Nova / Call Center	Consultas condiciones de contrato	16	2 días
		Revisión condición de liquidación	16	2 días
		Solicitud PDF liquidación	16	2 días
		Soporte de facturas prima de clientes (Reembolsos)	16	2 días
		Cobertura vigencia contrato	16	2 días
		Estado crédito hospitalario programado	16	2 días
		Confirmación cobertura medicamentos de Vademécum	16	2 días
		Consulta redes	16	2 días
Consultas que deben ser validadas por la Compañía de Seguros	Ejecutivo Comercial Nova	Respaldo de documentos de liquidación pago a prestador	32	4 días
		Inquietudes de liquidaciones	24	3 días
		Aplicación de copago/ crédito ambulatorio (El proveedor no autoriza ya que no está en convenio y el afiliado debe preautorizar)	16	2 días
		Estado crédito hospitalario emergente	6	6 horas
		Estado crédito hospitalario no emergente/depende respuesta del hospital	24	3 días
		Verificación cobertura de diagnósticos de alta complejidad / Requiere evaluación de auditoría médica	24	3 días
		Inquietudes de aplicación en condiciones de contrato / que requiera evaluación del médico auditor	24	3 días
Requerimientos que deben ser escalados a la Compañía de Seguros	Ejecutivo Comercial Nova	Proceso de reembolso/pago afiliado	64	8 días
		Reliquidación/ Revisión coberturas, reembolsos / errores en liquidación por prestador/ entrega de respuesta de confirmación o descarte. * En caso afirmativo inicia el proceso de reembolso con pago dentro de los 4 días laborables.	32	4 días
		Informes médicos técnicos por ampliación de negativa o cobertura	48	7 días
		Solicitud de crédito hospitalario programado	32	4 días
		Solicitud de crédito hospitalario emergente	2	-
		Solicitud de alta hospitalaria, una vez entregados los documentos completos del hospital a Confiamed	2	-
		Solicitud de crédito ambulatorio	6	-
		Agendamiento de citas Online	Inmediato	Inmediato
	Ejecutivo Comercial Nova / Call Center	Agendamiento de citas Offline	2	-
		Certificado de cobertura	2	-
		Asistencia para el viajero	4	-
Quejas	Ejecutivo Comercial Nova / Call Center	Inconvenientes/corrección en la emisión de asistencia para el viajero	8	-
		Quejas Farmacias/ in situ	1	-
		Quejas farmacias posterior atención	32	4 días
	Ejecutivo Comercial Nova	Quejas servicio prestadores	32	4 días
		Quejas prestadores/ inconvenientes médicos (Se entregó medicina o diagnóstico incorrecto)	48	6 días
		Quejas garantías hospitalarias (Cobros en exceso, recortes de honorarios incorrectos)	-	11 días
		Error en liquidación (Sin revisión médica)	16	2 días

*Los tiempos de respuesta dependen de que la información se encuentre completa, correcta y legible.