

*Anexo III- Normas  
Operativas Generales*

## Contenido

<b>1. Normas de atención .....</b>	<b>3</b>
1.1 Control de ingreso ambulatorio: .....	3
1.2 Normas Generales de atención.....	3
1.3 Prácticas en Internación y Urgencia:.....	4
1.4 Cirugías e internaciones programadas.....	5
<b>2. Normas de facturación .....</b>	<b>6</b>
2.1 Datos para facturar: .....	6
2.2 Requisitos generales: .....	6
1.3 Presentación de la documentación:.....	7
a) Detalle de prestaciones:.....	7
b) Documentación respaldatoria:.....	7
c) Prácticas ambulatorias: .....	7
d) Internación .....	8
1.4 Presentación de Re-Facturación .....	9
<b>DATOS DE CONTACTO .....</b>	<b>10</b>
<b>DATOS DE CONTACTO (a llenar por el prestador).....</b>	<b>11</b>

# 1. Normas de atención

## 1.1 Control de ingreso ambulatorio:

- El afiliado debe presentarse ante el prestador, con la Orden autorizada, la credencial de Grupo Meld Salud y el documento nacional de identidad, sin excepción.
- Se deberá corroborar que la credencial corresponda al titular del DNI presentado y el plan que posee el mismo.

## 1.2 Normas Generales de atención

- Corroborar los requisitos para la atención: Fotocopia de DNI y carnet.
- En el caso de que una práctica requiera autorización previa, el afiliado deberá presentarse con el Váucher emitido por Grupo Meld Salud.
- Además, se debe adjuntar fotocopia de DNI y Credencial del afiliado.

- **Váucher:** El mismo indica el código de cada práctica autorizada según la solicitud médica, el prestador autorizado a resolver la misma y los datos filiatorios del paciente a quien se le autorizó dicha prestación juntamente con la vigencia de este. El mismo debe venir acompañado de orden médica original y completada (con fecha, firma y sello del profesional, diagnóstico, etc.).

- Una vez que el afiliado hubiera realizado este trámite, deberá concurrir con el váucher de autorización.

- El turno deberá otorgarse con fecha posterior a la vigencia que el váucher indique, nunca anterior, ya que este motivo será causal de débito.

- Las prácticas autorizadas deben coincidir con las solicitadas en la orden médica. Los datos del váucher deben ser coincidentes con los de la orden médica (fecha pedido médico, nombre y apellido del afiliado, diagnóstico, etc.), de no coincidir algún dato, no podrá realizarse el estudio y/o práctica.

- **Sólo deben realizarse las prácticas autorizadas en el váucher.**

### 1.3 Prácticas en Internación y Urgencia:

- **Guardia:** Ante la demanda espontánea en la guardia, el afiliado deberá presentar la documentación requerida y tendrá acceso a cualquiera sea el servicio. **Siempre se debe corroborar que el afiliado tenga la credencial de Grupo Meld Salud y su DNI que certifica su identidad.**

Los servicios/prácticas de urgencia de alta complejidad que se brinden bajo esta modalidad, deberán ser notificadas a Grupo Meld Salud dentro de las primeras 24hs hábiles de producido el hecho, al mail de autorizaciones que corresponda. Las mismas deberán estar debidamente justificadas de acuerdo con el diagnóstico.

- **Urgencias:** En el caso de haber una internación en urgencia, se debe solicitar autorización el mismo día del hecho o el primer día hábil posterior. El no cumplimiento de esta denuncia será causal de débito.
- **ALTAS:** Las altas deberán producirse siempre previo al horario estipulado como corte de facturación (Antes de las 10 AM) pudiendo aceptar hasta las 12 AM, dejando claro que no se contara como un día más de internación.

#### **Mesa Operativa – Relevamiento de internados:**

- La clínica deberá brindar un contacto para comunicar a Grupo Meld Salud los internados. Este trámite no exime a la clínica de comunicar la denuncia de internación en los plazos anteriormente mencionados.
- El interlocutor de la clínica deberá facilitar los datos filiatorios del paciente, fecha y hora ingreso, diagnóstico de ingreso, al momento del llamado.
- Deben realizar la denuncia de internación al momento del ingreso del afiliado por única vez.

**MESA de DERIVACIONES:**

- Ante el hipotético caso de necesitar derivar un paciente por falta de complejidad, cama o el motivo que fuere, el prestador podrá contactarse las 24hs los 365 días del año al teléfono:

**3764409144**

- Nuestra mesa operativa, solicitará la información necesaria para conseguir y coordinar el traslado al efector que correspondiera

**1..4 Cirugías e internaciones programadas**

- Cirugías Programadas: Toda Cirugía programada, debe ser realizada con autorización previa. Deben solicitar autorización con orden médica y adjuntando resumen de historia clínica completo e informe de estudios previos más las fotocopias de Credencial y DNI.
- **No se podrá brindar fecha de cirugía o internación hasta que Grupo Meld Salud emita la autorización correspondiente, en donde figurará la vigencia de esta, con un plazo de 60 días para ser resuelta. (ver vigencia en voucher de autorización).**

## 2. Normas de facturación

### 2.1 Datos para facturar:

- Razón Social: Grupo Meld Salud S.A.
- C.U.I.T: 30-71661073-6
- Condición ante el IVA: responsable inscripto
- Tipo Factura: "A"
- Domicilio: Buenos Aires 2156 código postal 3300-Misiones.

### 2.2 Requisitos generales:

- Todo tipo de documentación, notas, comunicaciones, etc. Deberá ser presentada en Calle Buenos Aires N 2156 Código postal 3300.
- El prestador deberá presentar la facturación en Grupo Meld Salud dentro de los primeros 20 días corridos de cada mes posterior a la realización de las prestaciones. Posterior a esa fecha se considerará presentación fuera de término y podrá ser trasladado el análisis de esta para el mes inmediato posterior.
- Se deberá presentar la facturación los días 20 de cada mes y se aceptaran facturas de hasta 90 días anteriores.
- Aquella documentación de prácticas realizadas anterior a 90 días de la fecha de presentación de la factura entrará como fuera de término.
- Se debe facturar por separado internación y ambulatorio.
- Se debe presentar factura original y duplicado de la misma.
- Una vez realizada la auditoría, se notificarán los débitos realizados vía mail y, en el caso de haber documentación respaldatoria de los débitos, la misma se encontrará disponible para ser retirada por el prestador.

### 1.3 Presentación de la documentación:

#### **a) Detalle de prestaciones:**

- Todas las facturas deben venir con un detalle donde se identifique cada ítem facturado, prestación, valor de precio unitario convenido y cantidad (se debe anexar los originales de ordenes de atención y de prácticas efectuadas).

#### **b) Documentación respaldatoria:**

- La no presentación del vóucher de cualquier práctica y/o consulta (consultorios externos), al momento de facturar, será causal de débito.

- Todas las prestaciones deben tener firma, aclaración y documento del afiliado o familiar de este (aclarar parentesco) en el vóucher de autorización.

- Todas las prácticas deben venir acompañadas de su informe médico correspondiente (con firma y sello del profesional) salvo ECG y radiografías simples.

#### **c) Prácticas ambulatorias:**

##### **CONSULTAS:**

- Para la facturación de consultas, se debe presentar el vóucher correspondiente con la firma de conformidad y aclaración del afiliado, el DNI, el diagnóstico presuntivo, fecha de prestación, la firma y el sello del profesional.

##### **LABORATORIO:**

- Sólo se aceptarán órdenes médicas escritas de puño y letra por el profesional con sus códigos correspondientes.

##### **KINESIOLOGÍA, FONOAUDIOLOGIA Y PSICOLOGIA**

- El tratamiento de kinesiología debe iniciarse dentro de la vigencia del Vóucher de Autorización. El mismo debe ser completado antes del vencimiento de la autorización.

- Las sesiones de rehabilitación deben poseer fecha de realización de esta y firma/aclaración/DNI del afiliado, así como firma y sello del kinesiólogo tratante.

- Este mismo criterio será utilizado para las sesiones de fonoaudiología y psicología.

### **URGENCIAS**

- Las consultas y prácticas realizadas en urgencias no requieren autorización previa. Las mismas deberán ser facturadas con la orden de consulta, diagnóstico, firma de conformidad del afiliado, aclaración y DNI, firma y sello del médico. En el caso de haberse realizado estudios complementarios, deberán adjuntarse los informes y las ordenes médicas.
- Si el afiliado realiza más de 3 consultas en guardia por mes, se deberá adjuntar un resumen de historia clínica.
- No se aceptarán controles por guardia.

### **d) Internación**

- Para facturar internaciones se debe presentar: Copia de Historia Clínica completa, Consentimiento informado de la internación, Hojas de enfermería, evoluciones diarias, indicaciones médicas y epicrisis, también se deberá adjuntar fotocopia de DNI y Carnet del afiliado.

En caso de haberse realizado estudios, se deben presentar las indicaciones y los informes de estos.

### **ANESTESIA**

- La facturación de Anestesia debe ser realizada a través de la Asociación correspondiente.
- Para ser facturada, se debe presentar: Autorización, protocolo quirúrgico y ficha anestésica.

### **CIRUGIAS**

- Se debe adjuntar protocolo quirúrgico, ficha anestésica y consentimiento informado de la cirugía. Todo debe ser debidamente firmado y sellado por los profesionales intervinientes.

## MATERIALES Y MEDICACION

- En el caso de utilizarse materiales para cirugías o medicación, se debe presentar el troquel o sticker correspondiente (original).
- Si el medicamento viene en envase hospitalario, se debe presentar copia de este.
- Para medicamentos que no requieren presentación de troquel, se exigirá la ficha de trazabilidad.
- Este tipo de insumos requiere autorización y presupuesto previo

### 1.4 Presentación de Re-Facturación

Cuando se trate de una re-facturación deberá presentarse la documentación o información solicitada por la Auditoría Médica de Grupo Meld Salud en un plazo no mayor a los **30 días de entregada la documentación debitada**. La misma deberá venir acompañada del informe del débito presentado por Grupo Meld Salud oportunamente.

## DATOS DE CONTACTO

### Área contable

- [grupomeldsaludsa@gmail.com](mailto:grupomeldsaludsa@gmail.com)

### Administración y Recepción de facturación

- [facturacionmeld@gmail.com](mailto:facturacionmeld@gmail.com)

### Auditoría Médica

- [grupomelds@gmail.com](mailto:grupomelds@gmail.com)

### Reclamos por debito

- [facturacionmeld@gmail.com](mailto:facturacionmeld@gmail.com)

### Facturación y Liquidación

- [facturacionmeld@gmail.com](mailto:facturacionmeld@gmail.com)

### Área Comercial

- [grupomelds@gmail.com](mailto:grupomelds@gmail.com)

### Autorizaciones

- [grupomelds@gmail.com](mailto:grupomelds@gmail.com)

Los mails para solicitar cualquier pedido de autorización para Internaciones o Cirugías se deberán canalizar y/o denunciar a las siguientes casillas de correo según corresponda.

## DATOS DE CONTACTO (a llenar por el prestador)

### Área contable

- ❖ Persona de contacto: .....
- ❖ Mail: .....
- ❖ Tel: .....

### Administración y Recepción de facturación

- ❖ Persona de contacto: .....
- ❖ Mail: .....
- ❖ Tel: .....

### Auditoría médica

- ❖ Persona de contacto: .....
- ❖ Mail: .....
- ❖ Tel: .....

### Área Comercial

- ❖ Persona de contacto: .....
- ❖ Mail: .....
- ❖ Tel: .....

### Facturación y débitos

- ❖ Persona de contacto: .....
- ❖ Mail: .....
- ❖ Tel: .....

### Área Prestacional

- ❖ Persona de contacto: .....
- ❖ Mail: .....
- ❖ Tel: .....



**Socio: 00000000000**  
**Nombre y Apellido: XXXXXXXX**  
**XXXXXXXXXX**  
**Plan: XXXXXXXXXXX XXXXXXXX**  
**Vencimiento: 12/2023**



**3764409144**      **3764449105**  
**URGENCIAS Y EMERGENCIAS**      **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Esta credencial es personal e intransferible. Su uso se rige por los términos y condiciones detallados en el reglamento vigente. Deberá presentarse en todo requerimiento de atención junto con el documento de identidad asociado.



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD - ÓRGANO DE CONTROL - 0800-222-SALUD(72583) -  
WWW.SSSALUD.GOB.AR - FONEP: 1-1669-3

