



Manual Operativo de Salud Mental

ÍNDICE

CAPÍTULO 1

Psiquiatría | Condiciones Generales para la prestación del Servicio de Salud Mental Pág. **3**

CAPÍTULO 2

Psicología | Condiciones Generales para la prestación del Servicio de Salud Mental Pág. **7**

CAPÍTULO 3

Contactos Pág. **11**



1. Psiquiatría | Condiciones Generales para la prestación del Servicio de Salud Mental

Admisiones de pacientes de primera vez

Para la admisión de un nuevo paciente y una vez programado el turno con el mismo, deberá enviar e-mail con el asunto "Admisiones" a prestadores.salud.mental@galenoargentina.com.ar. En dicho mail se deberá incluir nombre, apellido y número de credencial de GALENO.

Extensiones de tratamiento, derivación a Psicología u otro dispositivo terapéutico

En estos casos solicitamos enviar un e-mail donde conste, en el asunto, el tipo de solicitud de la que se trate: ej. DERIVACION A PSICOLOGÍA o EXTENSIÓN DE TRATAMIENTO. En dicha comunicación deberá adjuntar la planilla de extensión completa, indicando la propuesta y completando todos los campos con los datos solicitados.

Una vez recibida, será derivada al Admisor, y se dará respuesta en cuanto a si está aprobada o no, y por cuanto cantidad de sesiones.

En ningún caso la extensión la gestiona el paciente.

Cuando el paciente necesite continuar tratamiento, siempre se deberá pedir extensión, y en ningún caso al asociado de GALENO se lo considerará como paciente particular. Cuando por alguna razón no se le otorgue cobertura, se indicará puntualmente el caso al profesional tratante.

Ante la necesidad de un cambio de frecuencia en las sesiones autorizadas, deberá enviar la planilla correspondiente para ser evaluada por el admisor y que dicha información quede registrada para la correcta emisión de futuras autorizaciones.

Suspensión temporal de la atención

En el caso de ausentarse o suspender la actividad del consultorio por un período, debe tener presente que sus pacientes necesitan disponer de las recetas necesarias para adquirir la medicación durante dicho lapso. En el caso en que, **por razones excepcionales** no sea así, deberá comunicarnos fehacientemente el plan de medicación del paciente que no hubiese quedado cubierto.

Solicitamos notificar las ausencias por vacaciones, etc., así como la **no** disponibilidad de turnos para pacientes nuevos.

En el caso que exista información adicional necesaria que debamos tener al momento de derivar pacientes (ej.: rango etario, patologías que no atiende, especialidad, etc.), rogamos notificar dichas condiciones a Galeno Salud Mental.

Desde ya agradecemos el cumplimiento de esta normativa en pos de evitar molestias a pacientes, prestadores y colaboradores.

Situaciones de Urgencia:

Si se presentara en el consultorio un paciente descompensado, con riesgo suicida o riesgo para terceros, el profesional procederá a indicar la internación del mismo. Para ello confeccionará la orden de internación y se comunicará con Galeno Salud Mental 4805-1089 / 4806-0691 / 4807-6635 en el horario de atención: lunes a viernes de 9 a 18 hs. Antes de las 9, luego de las 18 o en fines de semana, a la Coordinación Médica: Dra. Paula De Gouvea (15) 6762-5109. El número de urgencias de Galeno es 4321-4222.

La Orden de Prestación deberá completarse con la información especificada en la Planilla de Admisión.

La indicación de tratamiento deberá ser respetada tanto en cantidad de sesiones como en frecuencia.

Se liquidarán solamente aquellas sesiones indicadas en la planilla de Admisión y con su correspondiente autorización (código alfanumérico).

Para los pacientes que ya tengan un tratamiento en curso, se deberá comenzar a completar la planilla a partir del número de sesión correspondiente. **No deberá comenzar una nueva planilla hasta la finalización del tratamiento.** Ejemplo: Si el paciente realizó 6 sesiones que ya fueron presentadas en la planilla anterior de prestaciones, se comenzará a completar la información en el renglón correspondiente a la sesión N° 7.

Las sesiones de pareja (2 personas) o Grupo (más de 2 personas) deberán ser firmadas por los participantes de la sesión y las órdenes de prestación deberán ser completadas con el nombre y números de socio de todos los participantes. Con respecto a las primeras y si ambos pacientes son asociados de Galeno, sólo se reconocerá un código de prestación 33.01.03. Para los casos de terapia grupal se abonará por sesión y por día, asistan todos o algunos de los integrantes

Si en la planilla de Admisión no está clara la indicación del tratamiento, por favor comuníquese con el admisor.

IMPORTANTE: Para la liquidación **se reconocerá únicamente el código autorizado por Galeno Salud Mental o las ingresadas por conectividad.** No se liquidarán órdenes de prestación que tengan campos incompletos (nombre paciente, n° de socio, profesional, zona de atención, nombre del admisor, sesiones autorizadas, frecuencia autorizada, fecha, tipo de prestación y firma/s del paciente/s).

Los datos que el profesional complete en la orden de prestación, deberán ser fidedignos.

ES FUNDAMENTAL QUE LA DOCUMENTACIÓN ESTÉ ORDENADA alfabéticamente y COINCIDA CON EL ORDEN DEL LISTADO

Ensobrado de Documentación

Debe contener la siguiente información: (el formato de etiqueta está disponible en Formularios Útiles en la web GALENO)

PRESTADOR:
CÓDIGO DE PRESTADOR:
PERÍODO FACTURACION:

SALUD MENTAL

Este sobre debe enviarse **separado del RECIBO** por prestaciones abonadas.

El recibo deberá remitirse en sobre separado o a través de la casilla de correo recibos.electronicos@galenoargentina.com.ar

El cumplimiento de las normas detalladas nos permitirá optimizar los tiempos de liquidación de las prestaciones que Ustedes realicen a nuestros socios.

Presentaciones fuera de término

La documentación recibida fuera del período indicado, se considerará como ingresadas el 1er. día del mes inmediato posterior, con el consecuente traslado de las fechas de pago.

Ante cualquier duda referida a las normativas de Liquidaciones, podrá contactarnos en liquidaciones.saludmental@galenoargentina.com.ar. Recuerde mencionar en el asunto del email el nro. de prestador y razón social para agilizar la gestión y respuesta de las consultas.

Pagos

Información para la confección de facturas y/o recibos

Razón Social: GALENO ARGENTINA S.A.

Domicilio: Av. Elvira Rawson de Dellepiane 150, Piso 11, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

CUIT: 30-52242816-3

Envío de recibos electrónicos: recibos.electronicos@galenoargentina.com.ar

IMPORTANTE: En el caso que Ud. adeude 2 (dos) o más recibos, se procederá al bloqueo de los pagos de las prestaciones posteriores. Toda información referida a liquidaciones y pagos podrá consultarla en www.e-galeno.com.ar accediendo con su número de prestador y contraseña.



2. Psicología | Condiciones Generales para la prestación del Servicio de Salud Mental

Admisiones

Al recibir el llamado del paciente debe solicitarle nombre, número de credencial, y fecha de admisión. Luego, se remite la información por email a prestadores.salud.mental@galenoargentina.com.ar

La respuesta de la admisión solicitada (datos clínicos) demora alrededor de 48 hs

Con excepción de los casos de urgencia derivados desde Coordinación Médica, NO se deberá atender al paciente hasta no tener su debida admisión. Si la demora es muy extensa, contactarse a los teléfonos 4805-1089 | 4806-0691 | 4807-6635.

Extensiones

Las solicitudes de extensión deben realizarse en formato Word dado que no se aceptarán planillas que no cumplan esta norma (ej.: formato Power Point). En caso de no contar con la misma, solicítela a nuestra casilla.

Para su correcta confección se debe incluir -en el nombre del archivo-, el nombre del paciente. **Luego deben completarse todos los campos, SIN EXCEPCIÓN**, respondiendo lo que se solicita en cada uno. Incluir: nombre y apellido del paciente, nro. de credencial, fecha de elaboración del informe y, en el último campo, la estrategia propuesta incluyendo la cantidad de sesiones solicitadas.

Las respuestas tienen una demora aproximada de 10 días, tener en cuenta esta información al momento de su envío para evitar una discontinuación del tratamiento.

En ningún caso se debe indicar al paciente que solicite la extensión.

Cambio de frecuencia

Las solicitudes de cambio de frecuencia se solicitarán por medio de la planilla diseñada para tal fin, con todos los campos completos, y al igual que en el caso de la extensión, deberá ser autorizada por el admisor.

En ningún caso se debe indicar al paciente que solicite el cambio.

Confección del e-mail

Todo e-mail debe contar con Asunto, el cual debe corresponderse con su contenido. Ej.: si el asunto dice "Solicitud de Admisión" no debe contener un archivo de extensión.

No se debe incluir más de un asunto por e-mail. Ej.: En caso de solicitar una admisión y una extensión se deben enviar dos e-mails, uno por cada solicitud.

Los e-mails que refieran a un paciente deben incluir **el nombre del mismo en el Asunto** con el fin de agilizar la gestión. El número de credencial puede agregarse al asunto o ser incorporado al contenido.

Por favor aclarar en aquellos e-mails que refieran a uno ya enviado. Ej.: reenvío de una solicitud de admisión.

Derivaciones

En caso de necesitar una derivación, se debe completar el archivo de derivación y colocar el asunto incluyendo los siguientes enunciados: Interconsulta con Psiquiatría/Psicología o Derivación a Psicología/Psiquiatría y el nombre del paciente. Luego seguir los mismos pasos que las extensiones.

Información de Profesionales

Es importante que se informe el estado de turnos, para lo cual deben enviar un e-mail informando **UNICAMENTE CUANDO NO TENGAN TURNO. De no enviar dicha información entendemos que tienen disponibilidad.**

En caso de ausentarse por vacaciones o algún inconveniente que implique la interrupción de los tratamientos por favor informarlo.

Información de Pacientes

Para corroborar cualquier información relacionada al plan del paciente deberán contactarse al e-mail prestadores.salud.mental@galenoargentina.com.ar

Galeno Salud Mental atiende asociados de planes Oro y Plata, algunos de ellos cuentan con un copago, dicha información figura en la autorización de prácticas ya sea otorgada por Galeno Salud Mental o por conectividad. De no contar con el mismo y sin autorización desde nuestra central, el paciente **NUNCA DEBE ABONAR LAS SESIONES BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA**.

Terapia de pareja: En el caso que uno de los pacientes, no sea asociado de GALENO, se le deberá cobrar el arancel vigente. (Consultar a Coordinación Administrativa).

Terapia familiar: Si la autorización informa copago, el mismo será abonado por todos los integrantes.

En caso de citación a familiares para ampliar diagnósticos o antecedentes de un asociado en terapia individual, no se les cobrará arancel.

Los pedidos de psicodiagnóstico pueden realizarse antes de empezar un tratamiento o luego de iniciado el mismo, en caso de dudas sobre la evolución. El código de prestación es 33.50.17 el total de las sesiones.

Superada la cobertura por plan (cantidad de sesiones a cargo de GALENO) y teniendo indicación de continuar el tratamiento, el paciente deberá abonar el arancel vigente. Esta condición se informará desde Prestadores Salud Mental al momento de cursar la autorización. En ningún caso el paciente pasará a abonar honorarios particulares del profesional, y sólo se podrá cobrar el arancel cuando se informe desde GALENO que no tiene cobertura y que corresponde el cobro.

Régimen de ausencias: Si el paciente incurriera en dos (2) ausencias sin aviso o con aviso menor a 48 horas de antelación, el tratamiento será dado de baja, debiendo realizar nuevamente la admisión.

El primer ausente será cubierto por GALENO el segundo dará de baja el tratamiento. Esta condición deberá ser informada por el profesional tratante. Cabe aclarar que dichos ausentes sin aviso, no deben ser necesariamente consecutivos para ser motivo de baja.

Desde ya agradecemos el cumplimiento de esta normativa en pos de evitar molestias a pacientes, prestadores y colaboradores.

Situaciones de Urgencia:

Si se presentara en el consultorio un paciente descompensado, con riesgo suicida o riesgo para terceros, el profesional procederá a indicar la internación del mismo. Para ello confeccionará la orden de internación y se comunicará con Galeno Salud Mental 4805-1089 / 4806-0691 / 4807-6635 en el horario de atención: lunes a viernes de 9 a 18 hs. Antes de las 9, luego de las 18 o en fines de semana, a la Coordinación Médica: Dra. Paula De Gouvea (15) 6762-5109. El número de urgencias de Galeno es 4321-4222.

Ante cualquier información referida a estos temas, los contactos son:

Coordinación Médica:

Dra. Paula de Gouvea: paula.degouvea@galenoargentina.com.ar

Dra. Linda Ramos: linda.ramos@galenoargentina.com.ar

Coordinación Administrativa:

Carina Desimone: carina.desimone@galenoargentina.com.ar

Prestadores Salud Mental:

4805-1089 | 4806-0691 | 4807-6635



IMPORTANTE: Para la liquidación **se reconocerá únicamente el código autorizado por Galeno Salud Mental o las ingresadas por conectividad**. No se liquidarán órdenes de prestación que tengan campos incompletos (nombre paciente, n° de socio, profesional, zona de atención, nombre del admisor, sesiones autorizadas, frecuencia autorizada, fecha, tipo de prestación y firma/s del paciente/s.)

Los datos que el profesional complete en la orden de prestación, deberán ser fidedignos.

ES FUNDAMENTAL QUE LA DOCUMENTACIÓN ESTÉ ORDENADA alfabéticamente y COINCIDA CON EL ORDEN DEL LISTADO

Ensobrado de Documentación

Debe contener la siguiente información: (el formato de etiqueta está disponible en Formularios Útiles en la web GALENO)

PRESTADOR:
CÓDIGO DE PRESTADOR:
PERÍODO FACTURACION:

SALUD MENTAL

Este sobre debe enviarse **separado** del RECIBO por prestaciones abonadas.

El recibo deberá remitirse en sobre separado o a través de la casilla de correo recibos.electronicos@galenoargentina.com.ar

El cumplimiento de las normas detalladas nos permitirá optimizar los tiempos de liquidación de las prestaciones que Ustedes realicen a nuestros socios.

Presentaciones fuera de término

La documentación recibida fuera del período indicado, se considerará como ingresadas el 1er. día del mes inmediato posterior, con el consecuente traslado de las fechas de pago.

Ante cualquier duda referida a las normativas de Liquidaciones, podrá contactarnos en liquidaciones.saludmental@galenoargentina.com.ar. Recuerde mencionar en el asunto del email el nro. de prestador y razón social para agilizar la gestión y respuesta de las consultas.

Pagos

Información para la confección de facturas y/o recibos

Razón Social: GALENO ARGENTINA S.A.

Domicilio: Av. Elvira Rawson de Dellepiane 150, Piso 11, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

CUIT: 30-52242816-3

Envío de recibos electrónicos: recibos.electronicos@galenoargentina.com.ar

IMPORTANTE: En el caso que Ud. adeude 2 (dos) o más recibos, se procederá al bloqueo de los pagos de las prestaciones posteriores. Toda información referida a liquidaciones y pagos podrá consultarla en www.e-galeno.com.ar, accediendo con su número de prestador y contraseña.



3. CONTACTOS

LÍNEAS DE ACCESO EXCLUSIVAS PARA PRESTADORES DE GALENO

AMBA

SAP - SERVICIO DE ATENCIÓN AL PRESTADOR

0810-999-7737

doc.mail@galenoargentina.com.ar

De Lunes a Viernes de 8.30 a 18 hs.

LIQUIDACIONES

0810-555-4455

reclamosmedicos@galenoargentina.com.ar

De Lunes a Viernes de 10 a 13 y de 14 a 17 hs.

PAGOS

4348-6045/6111

De Lunes a Viernes de 10 a 17 hs.

AUDITORÍA MÉDICA DE FACTURACIÓN

4321-4071

De Lunes a Viernes de 10 a 17 hs.

CENTRAL DE AUTORIZACIONES

Galeno Oro: 4321-4115

Galeno Plata: 4321-4215

Galeno Azul y Blanco: 5382-5010

Prácticas ambulatorias: op.2 de Lu a Vie de 8 a 19 hs.

Internaciones: op.3 de Lu a Vie de 8 a 18 hs.

Solicitudes y denuncias de internación al fax: 4814-7383 o

fax.internacionesycirugiasambulatorias@galenoargentina.com.ar

Solicitudes de estudios para pacientes internados o derivaciones:

4321-4144 o fax.derivaciones@galenoargentina.com.ar

Solicitudes de material para pacientes internados:

4814-7344 o auditoria.medica@galenoargentina.com.ar

ADMISIONES Y AUTORIZACIONES SALUD MENTAL

Ayacucho 1741 1° "2" C.A.B.A

4805-1089/4806-0691/4807-6635

De Lunes a Viernes de 9 a 18 hs.

prestadores.salud.mental@galenoargentina.com.ar

INTERIOR DEL PAÍS

0810-999 SUCURSAL (7828)

www.e-galeno.com.ar

e-Galeno

A través de www.e-galeno.com.ar , podrá acceder a las Normas Operativas, a detalle de prestaciones ingresadas por conectividad e información sobre Liquidaciones y Pagos.

Si ud. aún no tiene su clave, deberá gestionarla contactándose con el SAP.

The image shows two screenshots of the e-Galeno website. The top screenshot displays the main navigation menu with the 'Prestadores' link highlighted by a red box. A red arrow points from this box to the bottom screenshot, which shows a modal window titled 'Ingreso de Prestadores'. The modal contains a form with two input fields: 'Número' and 'Contraseña', and a blue 'INGRESAR' button. The background of the bottom screenshot is dimmed, showing the website's header and footer.

