

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS PAGO DIRECTO



CONSULTA MÉDICA EXTERNA

CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA:

- Hacer Cita en **NUESTRAS CLINICAS, Avenida Reforma 3-48 zona 9 Oficina 101, edificio Anel. Teléfono 2277-2722**
- Asistir puntual a la cita y presentar su carné de seguro (**La consulta Primaria no tienen ningún costo**)

ATENCIÓN DE ESPECIALISTAS: Si es necesaria la consulta de un especialista, el médico de atención primaria lo referirá a través de una Boleta de Consulta.

- Hacer Cita con el médico referido
- Presentar su carné de seguro, la boleta de consulta y **Cancelar Q.35.00 de co-pago.**

IMPORTANTE: La boleta sólo cubre el valor de la consulta, no exámenes ni procedimientos en clínica. De darse el caso los debe cancelar el asegurado y podrá presentarlos de forma convencional.

LABORATORIOS Y RAYOS X

Si por alguna incapacidad (enfermedad o accidente) es necesario efectuar exámenes de laboratorio se debe cumplir con los siguientes pasos:

- Solicitar al médico afiliado que complete el Formulario Respectivo (**orden de laboratorio y orden de radiología**)
- Completar y firmar la sección que corresponde al asegurado.
- Presentar al Centro de Diagnóstico afiliado el formulario y la tarjeta de identificación del paciente. **Cancelar el 20% del total de los exámenes ordenados por el médico.**

Hospital Jordan 17 Av 6-34 z 6, Tel 2254-9423

Tecnodiagnosis 6 Av 4-49 z 10, Tel 2413-0000

Radco 2a. Av 8-13 z 1, Tel, 2223-1965

Medirad 12 Av "A" 0-61 zona 7, Tel 2473-6611

Suc. Tenodiagnosis 10 calle 0-65 z 14, Tel 2366-8116

Suc. Radco 10a. calle 4-05 z 10, Tel 2428-7070

EXÁMENES ESPECIALES:

- El médico afiliado debe llenar el formulario Orden de Radiología en el apartado de exámenes especiales.
- El asegurado debe enviar la solicitud de autorización con un mínimo de dos días hábiles previo a realizarse el examen.
- Una vez autorizado, presentarse al laboratorio del hospital con la autorización, presentar tarjeta de identificación y **pagar el 20% del total de la cuenta.**

Los siguientes exámenes deben ser preautorizados:

Resonancias Magnéticas	Colonoscopías	Videuretoscopia
Prueba de Embarazo	Ecocardiogramas	Mamografías
Holter Cardíaco	Doppler Carotídeo	Tomografías
ERCP	Electrocefalograma	Mamografía
Electromiogramas	Gastroscopías	Litotricia
Transeofofágico	Monitoreo de Presión Arterial	Estudio con isótopos (medicina nuclear)

IMPORTANTE: Los formularios no pueden estar tachados, manchados, ni corregidos y el número de exámenes ordenados debe coincidir con los exámenes indicados.

EMERGENCIAS Y EMERGENCIAS CON HOSPITALIZACIÓN

En caso de emergencias, esto significa todo **caso o condición médica o quirúrgica aguda, de aparición inesperada, con menos de veinticuatro (24) horas de evolución, que pone en peligro la vida o bienestar físico del individuo**, entendiéndose que no pueden ser tratados en el consultorio de un médico y que afectan cualesquiera de las funciones importantes. Se considera condiciones de emergencia las siguientes: Crisis severa de los sistemas: Endocrino, Pulmonar y Cardiovascular o neurológico

Reacción anafiláctica severa	Ataque del corazón	Hemorragia aguada
Insuficiencia respiratoria	Dolor abdominal severo	Accidente cerebro vascular
Convulsiones	Crisis hipertensivas	Shock
Traumatismo	Accidentes	Deshidratación severa
Pérdida del conocimiento	Intoxicación severa	Reacciones alérgicas severas

Si se presenta cualquier de estos padecimientos deberá seguir los siguientes pasos:

AL INGRESO AL HOSPITAL JORDAN ubicado en 17. Avenida 6-34 zona 6, Tel. 2254-9423

- Ingresar a la unidad de Emergencia (puerta de emergencia)
- Presentar el carné de identificación del paciente.

AL SU EGRESO:

- Completar la sección I del Formulario de Reclamación.
- Pagar el **co-pago** de acuerdo al hospital. Según la tabla de co-pagos.
- Pagar gastos no elegibles. (TV. Comida extra, telefono, bolsa de ingreso, etc.)

Co-pagos en Hospital Jordán y Departamentales

Sólo Emergencia	Q300.00
De 1 a 3 días	Q500.00
De 4 a 7 días	Q1,000.00
8 días en adelante	Q1,500.00

HOSPITALIZACIÓN PROGRAMADA

Se considerará como Hospitalización Programada cuando el asegurado previamente ha tomado la decisión, por consejo de su médico tratante, de someterse a tratamiento y/o cirugía, por lo que deberá ser ingresado al hospital en una fecha específica.

En caso de cirugía programada (no de emergencia) debe cumplir con los siguientes pasos:

- Solicitar Autorización de Hospitalización Programada mediante el Formulario de Reclamación completo en las secciones I y II y solicitud de Autorización de Hospitalización Programada que le serán proporcionados por el médico afiliado.
- Enviar solicitud de autorización de Hospitalización programada a Promotores de Seguros por lo menos 5 días hábiles de anticipación vía **fax al 2363-3731 o 2363-3732**
- Presentarse al hospital (**Hospital Jordán, ubicado en 17. Avenida 6-34 zona 6, Tel. 2254-9423**) con carné de identificación del paciente y copia de la autorización enviada por la compañía.
- A su egreso cancelar el co-pago y gastos no elegibles.
- En caso de encontrarse en los departamentos favor referirse al listado de hospitales departamentales.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS POR REEMBOLSO (MEDICAMENTOS)

El asegurado puede acudir a cualquier farmacia, debe pagar el total de los gastos.

Completar el Formulario de Reclamación en las tres secciones: Sección I, por el **asegurado**. Sección II, por el **contratante**. Sección III, por el **médico consultado**. El Formulario debe incluir el nombre completo del paciente, detallar todos los servicios y/o medicamentos y adjuntar: Recetas originales y Facturas originales a nombre del asegurado que cumplan con los requisitos de ley.

IMPORTANTE: El reclamo será revisado por la Compañía y de estar completo, se emitirá la liquidación por los gastos elegibles de acuerdo a las condiciones de la póliza contratada, en un lapso de 10 días hábiles. **Los reclamos por reembolso son sujeto a deducible, coaseguro y timbres.**