

REQUISITOS PARA EL TRAMITE DE REEMBOLSOS HOSPITALARIOS Y MONEDA EXTRANJERA.

CONSIDERACIONES GENERALES

La Compañía indemnizará los gastos en que hayan incurrido nuestros asegurados, una vez se demuestre la ocurrencia y cuantía del servicio reclamado según lo establecido en Capítulo Cláusulas Genéricas – AVISO Y PAGO DE RECLAMACIONES; hasta los límites identificados en la carátula de la póliza y aplicando los deducibles a que haya lugar, bajo la modalidad de reembolso (Capital fuera de red), siempre y cuando el beneficiario amparado tenga contratado éste amparo en la póliza de seguro de salud y así lo especifiquen los límites de cobertura de la carátula de la póliza.

En caso que se requiera documentos adicionales para determinar el derecho o cuantía de la indemnización, **La Compañía** podrá solicitarlos, sin que esto implique de modo alguno que se otorgue conformidad.

Los documentos exigidos están sujetos a variación de acuerdo a los requerimientos en el proceso de evaluación de los reembolsos y de la Dirección de Indemnizaciones.

El pago del reembolso será realizado al Tomador o Asegurado Principal de la Póliza o a quien éste autorice mediante diligenciamiento en el Formato de Solicitud de reembolso (Receptor Alternativo).

¿Cuáles son los documentos que siempre se deben adjuntar para radicar un reembolso hospitalario y moneda extranjera?

- ✓ Formato de solicitud de reembolso diligenciado de manera completa, clara y legible, incluyendo información bancaria.
- ✓ Factura (s) de venta original (es) canceladas, que cumplan los requisitos de la DIAN (aplica para Colombia y en Resto del Mundo acorde a la Legislación de cada país) y desglosadas según sea necesario.
- ✓ Comprobantes de pago del valor reclamado en los cuales se evidencie de manera clara la información del pagador y de los conceptos pagados.

Adicional a los documentos anteriores y de acuerdo al(los) servicio(s) reclamado se debe adjuntar:

1. URGENCIAS

- Factura Original discriminada con cada uno de los conceptos y los valores asumidos por el usuario.
- Copia de historia clínica completa de la atención de urgencias.

NOTA: La urgencia debe ser atendida en una institución hospitalaria.

2. HOSPITALIZACION, CIRUGIAS, HONORARIOS QUIRURGICOS, VISITAS MEDICAS.

- Factura Original discriminada con cada uno de los conceptos facturados y los valores asumidos por el usuario.
- Copia de historia clínica completa (que incluya entre otros: antecedentes, tiempo de evolución, exámenes de diagnóstico etc....) para todos los casos de tratamiento hospitalario médico y/o quirúrgico.
- Soporte médico de la realización del procedimiento.
- Descripción quirúrgica (Cirugías ambulatorias y hospitalarias).
- Quimioterapias (Los documentos anteriores incluyendo la valoración del oncólogo indicando ciclo y medicamentos).
- Diálisis (Los documentos anteriores incluyendo valoración médica indicando número de sesiones)
- Curaciones (orden medica con número de sesiones, factura discriminada de cada uno de los servicios facturados con su respectivo valor)

3. ENFERMERA (O) ESPECIAL

- Adjuntar copia del registro profesional y/o el certificado RUT (Decreto 2788 del 2004) del prestador del servicio.
- Orden Médica expedida por el médico tratante que solicita el servicio. (Nombre, Diagnóstico y justificación de la solicitud)
- Factura o documento que acredite el pago en la cual se especifique el número de turnos realizados, valor por cada uno y sus fechas respectivas.

4. PRÓTESIS, ORTESIS, MATERIAL OSTEOSINTESIS, APARATOS ORTOPÉDICOS

- Factura discriminada indicando el material utilizado con el respectivo valor unitario.
- Copia de la historia clínica completa y descripción quirúrgica.
- Orden Médica original con diagnóstico.

5. RENTA CLINICA

- Epicrisis expedida por la institución hospitalaria en la cual este claramente descrito la fecha de ingreso y egreso.
- Copia de la incapacidad prescrita por el médico.

6. EXEQUIAS

- Formato de autorización de pagos por transferencia diligenciada por la persona que sufragó los gastos.
- Factura de Venta en original cancelada con requisitos DIAN a nombre de la persona que sufragó los gastos en la cual estén discriminados cada uno de los conceptos y los valores de servicios facturados.
- Fotocopia de la cédula de la persona que canceló los gastos funerarios.
- Copia del Certificado de defunción.
- Si la compañía no cubrió la hospitalización se solicitará copia de la Historia Clínica y/o Certificado Médico del diagnóstico y causa de la muerte.
- En caso de muerte violenta o accidente de tránsito adjuntar reporte de la fiscalía o entidad competente y declaración de causas y circunstancias.

7. MONEDA EXTRANJERA (Servicios médicos en el exterior)

- Factura de Venta en original cancelada discriminando cada uno de los servicios facturados con su respectivo valor.
- Documento Original que certifique la cancelación de los servicios prestados.
- Fotocopia del pasaporte primera hoja y de la hoja con el sello de salida de Colombia donde se pueda verificar los días de permanencia en el exterior y que esta corresponda al viaje en el que ocurrió la asistencia que está reclamando; en caso de tener Migración automática adjuntar el comprobante que genera la máquina (sistema de esclusas ubicado en las zonas de migración de los aeropuertos).
- Documentación médica completa de los eventos; historia clínica (que incluya entre otros; antecedentes, tiempo de evolución, exámenes de diagnóstico etc....) para todos los casos de tratamiento hospitalario médico y/o quirúrgico.
- De acuerdo con el tipo de servicio reclamado (consultas, terapias, laboratorios etc....) se deben presentar los documentos descritos en el documento Requisitos para tramitar reembolsos rutinarios.
- Los soportes de la ocurrencia del siniestro deben venir debidamente apostillados y traducidos cuando sean lenguas diferentes al inglés/español.

¿En caso de tener solicitudes de varios asegurados del mismo grupo familiar y diferente moneda se pueden incluir en la misma reclamación?

No, Se debe presentar la reclamación por cada asegurado afectado y por tipo de moneda, no se aceptan solicitudes de reembolso que incluyan soportes de varios asegurados con diferente tipo de moneda aun cuando pertenezcan a la misma póliza.