

# Guía para la presentación de Reclamos

## Reembolso por Consulta Médica

- Presentar el formulario de reclamos completado y firmado por el asegurado y por el médico tratante indicando el diagnóstico. (Debe incluir el sello del médico).
- Adjuntar original de factura fiscal (si es Persona Jurídica).
- Recibo de pago manual emitido por el proveedor (si es Persona Natural) donde contemple firma, sello y nombre del médico, especialidad, # de Registro, nombre de la clínica u hospital, dirección, teléfonos, RUC – DV. También debe especificar en letra legible el monto total pagado por la consulta.

## Reembolso de Medicamentos con Prescripción

- Presentar el formulario de reclamos debidamente completado y firmado por el paciente (si es menor de edad, lo puede firmar el padre o la madre), adjuntando la receta original o fiel copia del original expedida por el médico tratante, indicando el diagnóstico, así como el original de la factura fiscal.
- La compra de los medicamentos debe venir en forma detallada. Si en la factura fiscal no le pueden detallar los medicamentos, puede solicitar una factura manual donde le detallen la cantidad y nombre de los medicamentos comprados y adjuntarla a la factura fiscal.
- Para la presentación de reclamos por medicamentos de uso prolongado, debe adjuntar una copia de la orden médica, la cual tiene validez por un máximo de 6 meses. Una vez cumplido ese periodo, deberá presentarnos una nueva orden médica, la cual reemplazará la anterior.

## Reembolso por Exámenes Especiales, Laboratorios y Rayos X

- Presentar el formulario de reclamos debidamente completado y firmado por el paciente, adjuntando la orden médica expedida por el médico tratante indicando el diagnóstico, así como el original de la factura fiscal.
- Las facturas deben venir con el detalle de los exámenes realizados.

## Reembolso por Urgencias (Accidente o Enfermedad)

- Presentar el formulario de reclamos completado y firmado tanto por el paciente como por el médico con los sellos correspondientes que incluya el diagnóstico.
- Informe del cuarto de urgencias
- Detalle de insumos utilizados dentro del Cuarto de Urgencias
- Factura fiscal original.

## Reembolso por Terapias Físicas

**Las terapias físicas y de rehabilitación requieren estar Pre-Autorizadas. Requisitos para presentar reclamo por pago de terapias:**

- Presentar el formulario de reclamos completado y firmado por el asegurado, adjuntando la orden médica expedida por el médico tratante indicando el diagnóstico, así como el original de la factura fiscal.