



**REQUISITOS PARA  
PRESENTAR UN RECLAMO  
DE GASTOS MEDICOS**

ASEGURADORAS

## Generalidades

- Este debe entregarse completamente lleno, firmado por el asegurado y por el médico que lo atendió, con su respectivo sello y con el código del médico.
- El formulario de reclamación tiene dos secciones que a continuación detallamos
  - **Parte A:** Debe de venir cumplimentado por el Asegurado directo y los dependientes (paciente).
  - **Parte B:** Se completa por el médico tratante firmado y sellado por el mismo, debe ser específico en el diagnóstico y en el tiempo de evolución, debe de indicar la misma fecha de la consulta médica, también el mecanismo del trauma en caso de ser un accidente indicar como, cuando y donde sucedió el evento.
- **Facturas:** Las mismas deben venir a nombre del paciente, deben ser facturas electrónicas en formato PDF detalladas, con el consecutivo y número de clave, adicional deberá coincidir con la fecha del formulario presentado (no pueden venir facturas con fecha anterior al día de consulta médica o el día que el médico llenó el formulario), en caso de que las facturas por concepto de consulta médica sean emitidas con una fecha diferente al formulario de reclamación, se deberá solicitar que en observaciones se agregue la fecha correcta (fecha que asistió al consultorio)
- **Recetas:** En ellas se detallan los exámenes, los medicamentos necesarios y su tiempo de uso en caso de que sea un tratamiento prolongado o continuo, entre otros, así como deberán coincidir con el diagnóstico detallado por el médico en el formulario de reclamación.
- **Resultados:** Se deberá adjuntar los resultados de los exámenes, laboratorios y ultrasonidos, entre otros.

## Requisitos por Aseguradora

Aseguradora	Presentación de reclamo																		
<b>BCBS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formulario de reclamación (parte A y parte B)</li> <li>➤ Factura Electrónica (No se aceptan copias, reimpressiones, comprobantes provisionales, comprobantes por el Ministerio de Hacienda o tiquetes electrónicos)</li> <li>➤ En caso de que el Asegurado sea extranjero, la Aseguradora si acepta los tiquetes electrónicos.</li> <li>➤ Recetas de medicamentos, indicaciones de exámenes de laboratorio, ultrasonido o procedimientos. (Según el servicio brindado.)</li> <li>➤ El desglose o estado de cuenta de la factura presentada</li> <li>➤ Resultados de los exámenes, solamente si se requieren para dar continuidad de tratamiento.</li> <li>➤ Para los reclamos con tratamiento continuo, el formulario de reclamación y la receta medicas tiene una validez de 6 meses, superado ese plazo se deberá actualizar los documentos.</li> </ul>																		
<b>INS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formulario de beneficios (Formulario de reclamación parte A y parte B)</li> <li>➤ Factura Electrónica con su respectivo detalle del servicio médico brindado.</li> <li>➤ La documentación se deberá de presentar en el siguiente orden:</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr style="background-color: #e0e0e0;"> <th colspan="2" style="text-align: center;">ORDEN PARA PRESENTACION DE LOS DOCUMENTOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="text-align: center;">1</td><td>FACTURAS DE CONSULTAS</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td>FACTURAS DE MEDICAMENTOS</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td>FACTURAS DE PROCEDIMIENTOS (RAYOS X, ULTRASONIDOS, TAC, ETC</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td><td>FACTURAS DE LABORATORIOS</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td><td>PRESCRIPCIONES</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">6</td><td>NOTAS MEDICAS Y RESULTADOS</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">7</td><td>DECLARACIÓN MÉDICA</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">8</td><td>SOLICITUD DE BENEFICIOS</td></tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si por ejemplo hay 5 casos de un paciente, y todas las facturas pertenecen a la misma vigencia, se deberán adjuntar en un solo archivo de PDF y se evaluara como un solo caso.</li> </ul>	ORDEN PARA PRESENTACION DE LOS DOCUMENTOS		1	FACTURAS DE CONSULTAS	2	FACTURAS DE MEDICAMENTOS	3	FACTURAS DE PROCEDIMIENTOS (RAYOS X, ULTRASONIDOS, TAC, ETC	4	FACTURAS DE LABORATORIOS	5	PRESCRIPCIONES	6	NOTAS MEDICAS Y RESULTADOS	7	DECLARACIÓN MÉDICA	8	SOLICITUD DE BENEFICIOS
ORDEN PARA PRESENTACION DE LOS DOCUMENTOS																			
1	FACTURAS DE CONSULTAS																		
2	FACTURAS DE MEDICAMENTOS																		
3	FACTURAS DE PROCEDIMIENTOS (RAYOS X, ULTRASONIDOS, TAC, ETC																		
4	FACTURAS DE LABORATORIOS																		
5	PRESCRIPCIONES																		
6	NOTAS MEDICAS Y RESULTADOS																		
7	DECLARACIÓN MÉDICA																		
8	SOLICITUD DE BENEFICIOS																		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recetas de medicamentos, indicaciones de exámenes de laboratorio, ultrasonido o procedimientos. (Según el servicio brindado.)</li> <li>➤ Los tratamientos continuos y exámenes programados a largo tiempo, siempre se debe adjuntar la solicitud de beneficios y prescripción médica (receta) que respalde la compra de los medicamentos y/o exámenes.</li> <li>➤ Para los reclamos con tratamiento continuo, el formulario de reclamación tiene una validez de 1 año y las recetas médicas tiene una validez de 6 meses, superado ese plazo se deberá actualizar los documentos.</li> <li>➤ Resultados de los exámenes o procedimientos (según el servicio brindado)</li> </ul>
<b>BMI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formulario de reclamación (parte A y parte B)</li> <li>➤ Factura electrónica originales con su respectivo detalle del servicio médico brindado.</li> <li>➤ Recetas de medicamentos, indicaciones de exámenes de laboratorio, ultrasonido o procedimientos. (Según el servicio brindado.)</li> <li>➤ Resultados de los exámenes realizados</li> <li>➤ Formulario de cuenta bancaria (en caso que lo requiera)</li> <li>➤ Para los reclamos con tratamiento continuo, el formulario de reclamación y la receta medicas tiene una validez de 6 meses, superado ese plazo se deberá actualizar los documentos, adicional del formulario de reclamación deberá presentar la receta médica y factura electrónica.</li> </ul>
<b>PALIG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formulario de reclamación (parte A y parte B)</li> <li>➤ Facturas Electrónica o tiquete con consecutivo y clave numérica</li> <li>➤ Recetas de medicamentos, indicaciones de exámenes de laboratorio, ultrasonido o procedimientos. (Según el servicio brindado.)</li> <li>➤ Resultados de los exámenes realizados obligatoriamente.</li> <li>➤ Reporte de estudios o procedimientos, reporte de biopsias (en caso de que lo requiera)</li> <li>➤ Para los reclamos con tratamiento continuo, el formulario de reclamación y la receta medicas tiene una validez de 6 meses, superado ese plazo se deberá actualizar los documentos.</li> </ul>
<b>ASSA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formulario de reclamación (parte A y parte B)</li> <li>➤ Facturas Electrónica, tiquetes o comprobantes (siempre y cuando cumpla con los requisitos del Ministerio de Hacienda, ejemplo: clave numérica, numero de factura, medio de pago)</li> <li>➤ Recetas de medicamentos, indicaciones de exámenes de laboratorio, ultrasonidos o procedimientos. (Según el servicio brindado.)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultados, no es necesario, únicamente si en auditoria medica lo solicita.</li> <li>➤ Para los reclamos con tratamiento continuo, el formulario de reclamación tiene una validez de 1 año y las recetas médicas tiene una validez de 6 meses, superado ese plazo se deberá actualizar los documentos.</li> </ul>
<b>MAPFRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formulario de reclamación (parte A y parte B)</li> <li>➤ Factura Electrónica (No se aceptan copias, reimpressiones, comprobantes provisionales, comprobantes por el Ministerio de Hacienda o tiquetes electrónicos), Se acepta tiquete electrónico, pero este debe cumplir con los requisitos obligatorios del Hacienda.</li> <li>➤ Recetas de medicamentos, indicaciones de exámenes de laboratorio, ultrasonido o procedimientos. (Según el servicio brindado.)</li> <li>➤ El desglose o estado de cuenta de la factura presentada</li> <li>➤ Resultados de los exámenes</li> <li>➤ Para los reclamos con tratamiento continuo, el formulario de reclamación y la receta medicas tiene una validez de 6 meses, superado ese plazo se deberá actualizar los documentos.</li> </ul>
<b>ADISA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formulario de reclamación (parte A y parte B)</li> <li>➤ Factura Electrónica, tiquete electrónico, siempre y cuando cumpla los requisitos del Ministerio de Hacienda. (No se aceptan copias, reimpressiones, comprobantes provisionales, comprobantes por el Ministerio de Hacienda)</li> <li>➤ Recetas de medicamentos, indicaciones de exámenes de laboratorio, ultrasonido o procedimientos. (Según el servicio brindado.)</li> <li>➤ El desglose o estado de cuenta de la factura presentada</li> <li>➤ Resultados de los exámenes.</li> <li>➤ Para los reclamos con tratamiento continuo, el formulario de reclamación y la receta medicas tiene una validez de 6 meses, superado ese plazo se deberá actualizar los documentos.</li> </ul>