

# Procedimiento de Siniestros.

## Consideraciones:

- El monto de la reclamación debe exceder el deducible contratado en la póliza.
- Debe existir un diagnóstico.
- Deben haber transcurrido los periodos de espera de acuerdo al padecimiento diagnosticado según las condiciones generales.
- Sólo existe pago directo para internamientos y cirugías.
- Y para el pago de Tomografías y Resonancias siempre y cuando exista un siniestro relacionado previo al estudio.

## Pago Directo

- Es cuando la compañía paga directamente al prestador de servicios. (Médicos, Hospitales, Farmacias, Laboratorio, etc).
- Es indispensable que el Médico y el Hospital este dentro del convenio de ING-Comercial América, de lo contrario, se procederá por reembolso.
- Puede tener 2 modalidades:
  - Programado.
  - No Programable (si se cumple con condiciones).

## Pago directo

### Programado:

- El asegurado deberá presentar en las instalaciones de la compañía los siguientes formatos:
  - Aviso de accidente o enfermedad.
  - Informe Médico, Historia Clínica.
  - Copia de Identificación Oficial y de ING.
- Se entregará el formato de Autorización de Pago Directo posterior al análisis del caso.
- Presentar la forma al hospital a la hora del ingreso.
- El hospital dará aviso a la aseguradora del ingreso del paciente.

## Pago directo

### No Programable:

- El asegurado deberá presentar su credencial al momento del ingreso.
- El asegurado o algún familiar deberá requisitar completamente el aviso de accidente o enfermedad.
- El Hospital deberá presentar a la aseguradora el formato de Informe Médico e Historia Clínica requisitado por el Médico Tratante para tramitar la autorización de Pago Directo.
- Cuando el asegurado salga del Hospital, deberá cubrir los gastos que no estén cubiertos por la póliza y el Hospital se encargará de enviar a la aseguradora la factura junto con la papelería requisitada para el pago del siniestro.

## Reembolso

- Es cuando la compañía le bonifica al asegurado los gastos erogados, descontando el deducible una sola vez por enfermedad y el coaseguro en todas las reclamaciones subsecuentes, y procede en los siguientes casos:
  - Cuando el médico y/o el hospital no estén en convenio.
  - Cuando no haya internamiento.
  - Cuando no haya cirugía.
  - Urgencias.
  - Consultas, Estudios de Laboratorio y de Gabinete, Medicamentos.

## Reembolso

- Deberán presentarse en original las facturas en la compañía con los siguientes requisitos:
  - Las facturas deberán estar a nombre de Seguros Comercial América, S. A. De C.V., o a nombre del Asegurado Afectado o del Asegurado Titular.
  - Deberá contener los requisitos fiscales y presentarse en original.
  - Se deberán acompañar con recetas u órdenes de estudios por parte del Médico Tratante y copias de los resultados de los estudios practicados.
  - Deberán acompañarse del formato de Reembolso, aviso de accidente o enfermedad, del formato de Informe Médico y la Historia Clínica.
- El cheque o respuesta se entregará en caja.

## Atención Telefónica

- Módulo 24 horas Cd. De México: 01 800 001 87 00 (Lada sin costo) 57 27 27 27
- Oficinas ING-Comercial América Hermosillo 2 59 44 00, 2 59 44 13 2 59 44 75, 2 59 44 29