

Guía de Reclamaciones

INTRODUCCIÓN	1
ASISTENCIA MÉDICA	1
PAGO DIRECTO	1
PAGO DIRECTO EN EL EXTRANJERO	5
PAGO POR REEMBOLSO	7
PROVEEDORES MÉDICOS EN CONVENIO	8

GUÍA DE RECLAMACIONES

Seguro de Gastos Médicos Mayores Colectivo

I. INTRODUCCIÓN

MetLife México pone a su disposición la presente guía, con la finalidad de orientarle sobre los procedimientos para recibir o utilizar los servicios o beneficios amparados por su póliza.

MetLife México le proporcionará el servicio y asesoría médica a través de una experta, completa y confiable Red Médica para la prestación de los servicios médicos y hospitalarios requeridos para la atención de un accidente o enfermedad.

CONOZCA NUESTROS SERVICIOS

Para que Usted obtenga el mayor beneficio de su póliza de Gastos Médicos Mayores, le agradeceremos siga los pasos indicados de acuerdo al tipo de servicio requerido.

¡IMPORTANTE!

Es requisito indispensable para hacer uso de la Red Médica, presentar la tarjeta de identificación del seguro expedida por MetLife México y una identificación oficial vigente.

II. ASISTENCIA MÉDICA

Usted puede recibir asistencia médica las 24 horas del día los 365 días del año, llamando en el Distrito Federal y Área metropolitana al número telefónico 53-28-72-22, en el interior de la República a Lada 800 Tel: 01-800-01-933-00.

Personal capacitado le orientará e intentará esclarecer la condición de su padecimiento (duración, síntomas, evolución, etc.), resolverle las dudas sobre dicho padecimiento, beneficios potenciales y exclusiones de la póliza, entre otros, e implementará de inmediato las acciones que el caso amerite.

Asimismo, le orientará sobre médicos especialistas, instituciones hospitalarias, laboratorios, gabinetes, farmacias y demás personas físicas o morales que suministren bienes o servicios en cualquiera de las actividades que comprende la atención médica.

III. PAGO-DIRECTO, SU MEJOR OPCIÓN

El sistema de Pago-Directo permite al Asegurado atenderse en cualquier hospital con los que MetLife México ha establecido convenio, SIN DESEMBOLSAR el costo total del internamiento, protegiéndolo así de un probable desequilibrio económico. Si el padecimiento está dentro de las coberturas contratadas en su póliza, y ésta se encuentra vigente y pagada, MetLife México se hace cargo de liquidar al hospital los gastos erogados por concepto de la hospitalización, quedando únicamente a cargo del Asegurado el deducible y coaseguro que marque su póliza más gastos no cubiertos.

GUÍA DE RECLAMACIONES

Seguro de Gastos Médicos Mayores Colectivo

Ahora bien, si elige atenderse con Médico en convenio, o si su Médico acepta nuestro proceso de pago y tabla de honorarios médico-quirúrgicos, serán también liquidados por MetLife México los honorarios por atención médica dentro del hospital (cirujano, ayudante anestesista), por lo que el desembolso del Asegurado se limitará al deducible y coaseguro por gastos hospitalarios así como gastos personales, es decir una parte mínima con respecto al total.

a. PROCEDIMIENTO PARA PAGO-DIRECTO NO PROGRAMADO

Cuando MetLife México recibe el reporte hospitalario, una vez que el Asegurado se encuentra en el hospital. Este caso sólo operará en INTERNAMIENTOS MAYORES A 24 HRS.

Procedimiento:

- 1) Al llegar al hospital, acuda al Departamento de Admisión e identifíquese como Asegurado con su tarjeta de MetLife México.
- 2) Si por política de la institución hospitalaria de su elección, le solicitan cubrir el importe por concepto de depósito, deberá ser cubierto por usted, el cual le será devuelto al momento de su alta en caso de procedencia del siniestro.
- 3) Tenga disponible en su habitación, además de su tarjeta de MetLife México, una identificación del paciente con fotografía.
- 4) Verifique en el Departamento de Admisión que su ingreso haya sido reportado a MetLife México, ratifique el reporte llamando usted ó un familiar para dar aviso inmediatamente.
- 5) Si la causa del internamiento es por cirugía de nariz, fracturas o cirugía de mama, los estudios de gabinete (Radiográficos, Ultrasonografía y Mastografía) deben permanecer en la habitación.
- 6) En un lapso no mayor a 24 horas (si se cuenta con la información médica y administrativa completa) un Médico de MetLife México lo llamará ó asistirá a valorar el caso; si está cubierto por la póliza le entregará la autorización de Pago-Directo, indicándole los cargos que le corresponden; gastos personales, deducible, coaseguro, honorarios (si el Médico no acepta nuestra tabla de honorarios médico-quirúrgicos), etc.
- 7) Asimismo, el médico dejará una copia de la autorización de pago directo en el departamento de admisión y en caja médica (solo en caso de médicos de red ó que se ajusten a los aranceles de la aseguradora).
- 8) Si el evento no esta cubierto, el médico le informará y dará razón del porqué los gastos deberán ser cubiertos por usted, mediante el mismo formato de admisión hospitalaria.

GUÍA DE RECLAMACIONES

Seguro de Gastos Médicos Mayores Colectivo

b. CIRUGIA CORTA ESTANCIA

Todas las hospitalizaciones que vayan a realizarse por un lapso de unas cuantas horas, es decir que el paciente ingrese y egrese el mismo día del hospital, deberán tramitarse bajo el esquema de Cirugía Programada ó Pago Directo Programado. En caso contrario dicha cirugía se tramitará por vía reembolso.

EMERGENCIAS

En caso de una emergencia, solo podrá operar el servicio de pago directo no programado, en aquellos casos que justifiquen la permanencia del asegurado por un lapso mayor a 24 horas

RECOMENDACIONES

- 1) CONOCER las condiciones de su póliza, los gastos cubiertos y no cubiertos, ya que puede tener condiciones especiales.
- 2) SOLICITAR a su Médico el presupuesto de honorarios, ó bien consentimiento por escrito de la aceptación de nuestros tabuladores.
- 3) VERIFICAR que la póliza se encuentre al corriente en sus pagos.
- 4) LLEVAR siempre consigo su tarjeta de identificación de MetLife México e identificación oficial.
- 5) IDENTIFICAR cuáles son los cargos que corren por su cuenta (importe de deducible y porcentaje de coaseguro) y hasta cuánto asciende su cobertura (Suma Asegurada).
- 6) RECORDAR que MetLife México es la única Compañía de Seguros que garantiza su servicio.

c. CIRUGIA PROGRAMADA

Es recomendable que cuando a Usted o a sus dependientes económicos se les programe una cirugía, ésta se realice utilizando nuestra Red Médica, de esta forma MetLife México liquidará los gastos de acuerdo a las condiciones de la póliza, directamente al médico y hospital que tengan convenio con MetLife México.

GUÍA DE RECLAMACIONES

Seguro de Gastos Médicos Mayores Colectivo

Si Usted decide atenderse con un médico y/u hospital que no esté en convenio con nuestra Red, deberá pagar todos los gastos en que se incurra y posteriormente, realizar el trámite de pago por reembolso.

Para programar su cirugía Usted sólo debe realizar el siguiente trámite:

1. Obtener del Centro de Información y Control de MetLife México ubicado en Av. Presidente Masaryk No. 111, Col. Polanco, o directamente de la página de internet de MetLife México (www.metlife.com.mx) los siguientes documentos:
 - Aviso de Accidente o Enfermedad
 - Informe Médico e Historia Clínica
2. Solicitar a su médico tratante requisito completamente el “Informe Médico” .
3. Solicitarle a su Médico tratante el presupuesto de sus honorarios, si su médico no pertenece a la red médica de MetLife México.
4. Requisitar usted mismo el Aviso de Accidente o Enfermedad
5. Elegir, junto con su Médico, el hospital de convenio en que será atendido.

Presentar directamente en el Centro de Información y Control de MetLife México con un mínimo de cinco días hábiles de anticipación al evento quirúrgico, la documentación mencionada anexando los estudios de laboratorio o gabinete realizados correspondientes al diagnóstico, así como la interpretación de los mismos.

Una vez que sea valorado el caso por MetLife México se le indicará por escrito si su programación de cirugía procede o no de acuerdo a las coberturas contratadas en su póliza.

Si es procedente, MetLife México otorgará la autorización correspondiente en donde se especificará la suma asegurada, el deducible y coaseguro, así como los honorarios médicos que se cubrirán por el evento quirúrgico.

La respuesta a su solicitud la puede Usted recoger en el Centro de Información y Control de MetLife México ubicado en Av. Presidente Masaryk No. 111, Col. Polanco.

IMPORTANTE: Al ingresar al hospital, deberá entregar la autorización al personal de admisión, y mostrar una identificación oficial vigente con fotografía.

GUÍA DE RECLAMACIONES

Seguro de Gastos Médicos Mayores Colectivo

IV. PAGO DIRECTO EN EL EXTRANJERO

a. PROCEDIMIENTO PAGO DIRECTO NO PROGRAMADO EN EL EXTRANJERO

RED INTERNACIONAL

MetLife México ha establecido una alianza con Olympus Managed Health Care, Inc. como nuestro representante en el extranjero, ofreciendo una amplia red de prestadores de alto nivel en todo el mundo, principalmente en los Estados Unidos de América, proporcionando asistencia y coordinación con los hospitales en caso de ocurrir un siniestro fuera del territorio nacional.

Si Usted se encuentra de viaje en el extranjero y requiere hospitalización mayor a 48 horas, comuníquese de inmediato a Olympus Managed Health Care a los siguientes números que aparecen también al reverso de su credencial de Asegurado MetLife México.

Teléfono desde cualquier parte del mundo	001. (305.) 530.8600
Desde E.U.A. y Canadá	1.800 250 3271
Página Internet	www.omhc.com

777 Brickell Ave. Suite 950, Miami, Florida 33131,USA

En caso de requerir atención en USA mayor a 48 horas deberá presentar su credencial de MetLife México haciendo referencia a la parte posterior cuadrante inferior derecho, donde se encuentran los datos de contacto, con el número telefónico de Olympus.

- El asegurado deberá reportar su ingreso hospitalario a Olympus de forma inmediata.
- Olympus tomará el reporte y empezará a recabar la información necesaria para que MetLife México dictamine el siniestro (una vez que se cuente con la información médica y administrativa completa).

EN CASO DE PROCEDER

- 1.-Olympus se pondrá en contacto con el hospital y médico para la programación y manejo del convenio.
2. Olympus, otorgará una "preautorización" a los proveedores y lo notificará al asegurado.
3. Durante la hospitalización, tanto MetLife México y Olympus se pondrán en contacto con usted y los proveedores internacionales para dar el seguimiento correspondiente.
4. El asegurado, al momento del alta, cubrirá los cargos por deducible y coaseguro, así como cargos no amparados por su contrato.

GUÍA DE RECLAMACIONES

Seguro de Gastos Médicos Mayores Colectivo

5. Olympus se encargará de cubrir los montos de hospitalización y honorarios médicos.

b. PROCEDIMIENTO PAGO DIRECTO PROGRAMADO EN EL EXTRANJERO

Usted podrá programar su cirugía y/o tratamiento en el extranjero, mediante los proveedores de convenio, presentando a MetLife México la siguiente documentación.

- Informe Médico requisitado en su totalidad por el médico tratante.
- Aviso de Accidente y/o Enfermedad requisitado en su totalidad por el asegurado.
- Historia Clínica amplia y detallada por parte del médico tratante.
- Estudios y resultados de los mismos que avalen el diagnóstico.
- Hospital o clínica en donde se llevará a cabo la cirugía.

Una vez que sea valorado el caso por MetLife México se le indicará por escrito si su programación de cirugía procede o no de acuerdo a las coberturas contratadas en su póliza.

El tiempo de respuesta, a partir de que MetLife México cuente con la información médica y administrativa completa es de cinco días hábiles.

EN CASO DE PROCEDER

1.- MetLife México le entregará la carta autorización correspondiente en donde se especificará la suma asegurada y gastos a cubrir por parte de ésta última, así como los gastos a cubrir por usted como deducible, coaseguro y gastos personales.

2. MetLife México avisará a Olympus sobre su internamiento quien deberá realizara las siguientes actividades:

3. Olympus se pondrá en contacto con el hospital y médico para la programación y manejo del convenio.

6. Olympus, otorgará una "preautorización" a los proveedores y lo notificará al asegurado.

7. Durante la hospitalización, tanto MetLife México y Olympus se pondrán en contacto con usted y los proveedores internacionales para dar el seguimiento correspondiente.

8. El asegurado, al momento del alta, cubrirá los cargos por deducible y coaseguro, así como cargos no amparados por su contrato.

9. Olympus se encargará de cubrir los montos de hospitalización y honorarios médicos.

GUÍA DE RECLAMACIONES

Seguro de Gastos Médicos Mayores Colectivo

V. PAGO POR REEMBOLSO

Los gastos efectuados por el asegurado y que estén amparados por la póliza contratada le serán reembolsados, previa revisión y autorización de los comprobantes.

Para esto, Usted deberá presentar la siguiente documentación ya sea en el Módulo de Atención de Gastos Médicos de MetLife México o en las oficinas de la Red Médica en el interior de la República Mexicana.

El asegurado deberá comprobar la realización del siniestro y para tal efecto deberá presentar la siguiente documentación debidamente requisitada y firmada:

1. Formato de "Solicitud de Reembolso de Gastos Médicos Mayores".
2. Formato de " Aviso de Accidente o Enfermedad ".
3. Formato de "Informe Médico".
4. Facturas originales con los requisitos fiscales vigentes de todos y cada uno de los gastos que se hayan hecho, conteniendo el desglose de cada concepto que se está cobrando.
5. Notas de farmacia acompañadas de la receta médica correspondiente y especificando cada uno de los medicamentos comprados.
6. Facturas del hospital indicando el desglose de cada concepto facturado.
7. Recibos de honorarios médicos y/o quirúrgicos especificando claramente el concepto que se está cobrando. En caso de que el recibo sea de un médico nuevo en el tratamiento, o éste no aparezca mencionado en el formato de Informe Médico, será necesario un informe detallado y claro del mismo acerca de su intervención.
8. Estudios de laboratorio y gabinete que se hayan realizado. En el caso de radiografías, tomografías, resonancia magnética, electroencefalograma, ultrasonido, electrocardiograma, etc., será necesario el original de la interpretación.
9. En todos aquellos casos de cirugía, en los cuales se haya realizado biopsia o resección parcial o total de un órgano; será necesario el reporte de histopatología.
10. MetLife México se reserva el derecho de solicitar documentos adicionales que se requieran para valorar el caso.

IMPORTANTE:

Todas las facturas y comprobantes de los proveedores de servicios médicos (Hospitales, Médicos, Farmacias, Laboratorios, Gabinetes, etc) deberán contener todos los requisitos fiscales vigentes y estar a nombre del asegurado titular.

Al entregar su documentación Usted recibirá un contra recibo que avala los documentos que Usted está entregando para validar la procedencia del pago del reembolso de los gastos erogados.

Usted recibirá respuesta por escrito en todos los casos en:

El D. F. y área Metropolitana, en el Centro de Información y Control del área de Reclamaciones de Gastos Médicos Mayores en MetLife México.

En el interior de la República, en la oficina de la Red Médica correspondiente.

VI. PROVEEDORES MÉDICOS EN CONVENIO

MetLife México ha establecido para beneficio, de sus asegurados, convenios con los hospitales de mayor prestigio en el país, y con los Médicos que usualmente ejercen en ellos; sin embargo, es importante que tenga en cuenta lo siguiente:

1. El Directorio puede sufrir cambios o modificaciones sin previo aviso, por ello le sugerimos verificar los nombres y datos de los prestadores, poniendo a su disposición el Centro de Información y Control que lo atenderá las 24 horas de los 365 días del año.

Ciudad de México
5328-7222
República Mexicana
01-800-019-3300

2. La creación de la red médica es una facilidad que le otorga MetLife México la cual no se relaciona con su póliza de Seguro.
3. Le recordamos llevar siempre con usted, la credencial vigente de MetLife México, así como una identificación con fotografía.
4. Usted elige libremente el hospital y médico de la red que le dará el servicio, MetLife México no tiene ninguna responsabilidad por los servicios proporcionados por los diversos médicos, hospitales, clínicas, laboratorios, gabinetes, etc., ya que únicamente le hace extensivos los beneficios derivados del contrato de prestación de servicios profesionales.
5. La evaluación del dictamen de procedencia de un siniestro es responsabilidad absoluta del área médica de MetLife México no de los médicos de red.
6. Como beneficio adicional, hemos establecido convenios con distintos Prestadores de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, tales como:

- LABORATORIOS
- GABINETES
- FARMACIAS
- AMBULANCIAS

GUÍA DE RECLAMACIONES

Seguro de Gastos Médicos Mayores Colectivo

Al utilizar estos servicios usted y sus dependientes, con el simple hecho de mostrar su credencial que lo acredita como asegurado nuestro, podrá gozar de atractivos descuentos directos al liquidar su cuenta. Le sugerimos contactar a nuestro Centro de Información y Control para obtener detalles de ubicación y descuentos.

Las Condiciones Generales prevalecerán en todo momento sobre esta Guía, por esta razón los invitamos para que consulten frecuentemente las Condiciones Generales de su Póliza

Av. Presidente Masaryk 111, Col. Polanco, C.P. 11570, Delegación Miguel Hidalgo, México, D.F., Tel. 5328-7000, Lada sin costo 01-800-00-MetLife (6385433)