

Conozca su Beneficio:

PRESENTACIÓN DE RECLAMOS



Tiempo de respuesta

- ▶ Reclamos completos: 10 días hábiles a partir de la recepción de todos los documentos para el reembolso del gasto.
- Revaloraciones: 10 días hábiles para el análisis y resolución del caso.

Reglas Generales

▶ Aplica para todos los reclamos.

- Anexar siempre el: **formulario de reclamo** debidamente completado en la sección #1 por el asegurado y sección #2 por el médico tratante. Verificar que lleve firma, fecha y sellos solicitados en el documento.
- Todos los documentos se deben presentar de manera legible, sin tachones ni presentar algún tipo de alteración.
- Adjuntar la factura electrónica autorizada por la Dirección General de Tributación
- Los recibos o comprobantes de pago son inadmisibles, por lo que no puede reembolsarse el reclamo si solo se presentan comprobantes y no la factura electrónica.
- Los documentos deben estar a nombre del paciente, a excepción de las facturas de menores de edad, las cuales pueden emitirse a nombre del padre/madre que figure como asegurado titular en la póliza.
- El médico tratante debe anotar todos los diagnósticos asociados con el tratamiento.
- En reclamos por reembolso el asegurado será responsable del costo del IVA generado en el evento, por lo que dicho impuesto no será reembolsado.
- El asegurado es responsable de sus gastos personales (diferencia de habitación estándar, teléfono, televisión, gastos del acompañante, gastos sin relación al diagnóstico y tratamiento, etc.).
- El pago de los gastos elegibles serán acreditados a la cuenta IBAN suministrada, la cual debe estar a nombre del Asegurado titular de la póliza.



Lo invitamos a utilizar los canales digitales para sus solicitudes:



Autorizaciones:
autorizaciones@adisa.cr



Whatsapp Adisa:
7111-1050



Call Center Adisa:
4101-0050



Reclamos de gastos médicos

▶ A continuación se clasifican los reclamos por los tipos de gastos presentados más comúnmente y los requisitos adicionales según cada uno.

Ninguna clasificación exime la presentación de los requisitos básicos y especificados en las **“Reglas Generales”**

1 Reclamo Básico - Para consultas médicas y medicamentos

Consulta médica: Factura electrónica con el nombre del Asegurado, con desglose de precios y servicios, en caso de realizarse algún procedimiento en consulta. Dicha factura debe ser del mismo profesional que firma el formulario de reclamo y la fecha de la misma debe corresponder a la que se haya indicado en el formulario.

Medicamentos: Amparados por la factura original de la farmacia y la respectiva receta firmada, fechada, sellada y extendida por el Médico Tratante. La receta deberá indicar el nombre del paciente, la dosis y la frecuencia de los medicamentos. La factura electrónica debe traer el desglose de las medicinas compradas con su respectivo precio. De preferencia indicar presentación del medicamento: número de tabletas, ml, mg o cc. En tratamientos prolongados por padecimientos crónicos se aceptará copia de la receta por un período máximo de 6 meses, luego de eso deberá presentarse actualización de la misma. Los medicamentos por padecimientos crónicos se reembolsan para el mes en curso o meses anteriores, no se cubren compras anticipadas. Los medicamentos recetados deberán guardar relación con el diagnóstico indicado en el formulario para que sean cubiertos.

2 Exámenes de Laboratorio (TAC, Rayos X, Ultrasonidos, Laboratorios, etc)

Al presentar gastos por exámenes se debe presentar lo siguiente:

Receta u orden del médico tratante indicando los exámenes/laboratorios que el paciente debe realizarse.

Desglose de la factura especificando el precio por cada examen.

Resultado del examen realizado

3 Gastos de Hospital (Cuarto y alimentación, suministros médicos, equipo, etc)

Estado de cuenta: Las facturas electrónicas de Hospital, suelen tener un resumen donde agrupan los gastos por rubros, sin embargo, se debe presentar siempre el desglose adicional detallado.

Protocolo operatorio: Copia de la nota quirúrgica y el expediente médico hospitalario completo.

4 Honorarios Médicos (Procedimientos quirúrgicos)

Desglose de honorarios médicos: La factura electrónica debe desglosar el monto cobrado por el Cirujano Principal, Anestesiólogo y Asistente (si aplica) e indicar el nombre de la persona (Asegurado) a quien se le prestó el servicio.

Protocolo operatorio: Copia de la nota quirúrgica y el expediente médico hospitalario completo.

Nota

▶ Montos razonables y acostumbrados (R&A) del mercado costarricense. Esto es sólo un resumen del procedimiento, para más detalles de los mismos así como condiciones y exclusiones, refiérase al contrato de la póliza.