



## RECLAMACIÓN EN GASTOS MÉDICOS MAYORES (GMM)

TODO LO QUE DEBES SABER

# CONTENIDO DEL EBOOK

## PÁGINAS

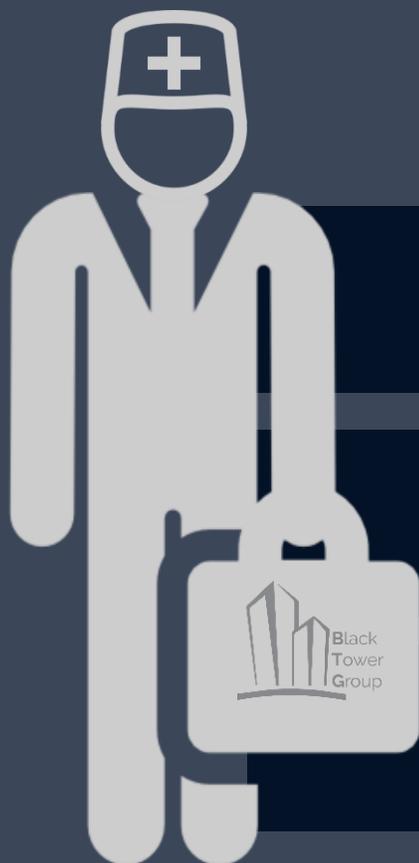
## TEMAS

3	<u>¿A quién pudo llamar cuando tenga un siniestro?</u>
3	<u>¿Qué es el Dr. BTG?</u>
4	<u>Puntos importantes que tienes que saber</u>
5	<u>Derechos como paciente</u>
6	<u>Sugerencias</u>
7	<u>¿Qué hacer en caso de una cirugía y eventos programados?</u>
8	<u>¿Qué hacer en caso de ingreso hospitalario y pago directo?</u>
9	<u>¿Qué hacer en caso de un reembolso?</u>
10	<u>Documentación necesaria para procesos</u>
11	<u>Diccionario Dr. BTG</u>



# ¿A quién puedo llamar cuando tenga un siniestro?

## AL Dr. BTG



Dra. Ilse Reppert



Dra. Amaranta Martínez



Dr. Santiago Cravioto

## ¿Qué es el Dr. BTG?



Asesoría exclusiva para los **Clientes BTG** durante todo el proceso de la reclamación en **Seguro De Gastos Médicos Mayores**, acompañamiento presencial de nuestros médicos, contención de costos, procesos de reembolso.

# PUNTOS IMPORTANTES QUE TIENES QUE SABER



## DIAGNÓSTICO MÉDICO

Es **INDISPENSABLE** obtener un diagnóstico médico definitivo. Si ya mejoraste y tu médico decide darte de alta sin tener un diagnóstico médico definitivo. **Tendrás que pagar el costo total de este proceso.**



## COBERTURA

Es de gran importancia conocer los accidentes, enfermedades, padecimientos o gastos que cubre tu póliza de gastos médicos mayores. Así como los periodos de espera. En caso de cualquier duda de las coberturas de tu póliza o periodos de espera **no dudes en llamar al Dr. BTG y leer las condiciones generales de tu póliza**



## RED DE HOSPITALES

**Contactar al Dr. BTG de inmediato.** Es fundamental saber la red de hospitales con los cuales tienes convenio. Para conocer esto es importante solicitar la información de tu póliza y a la hora de tener un siniestro **contactar al Dr. BTG inmediato para encontrar el hospital en convenio más cercano.**



## DEDUCIBLE

Cuando los gastos hospitalarios no superen el monto de deducible que contrataste, te recomendamos **guardar tus facturas ya que las puedes acumular.** Cuando la suma de tus facturas superen el monto del deducible, podrás solicitar un reembolso.

**EL NO TENER EN CUENTA ESTOS PUNTOS MENCIONADOS PUEDE SIGNIFICAR QUE TENGAS QUE PAGAR LA TOTALIDAD DE LOS GASTOS**

# COMO PACIENTE TIENES DERECHOS QUE DEBEN SER RESPETADOS



## ATENCIÓN

Recibir trato digno, respetuoso y atención médica adecuada.



## DECISIÓN

Decidir libremente sobre la atención o el tratamiento que se llevará a cabo.



## CONSENTIMIENTO

Autorizar o denegar procedimientos médicos para tu tratamiento.



## EMERGENCIA

Recibir atención médica inmediata en caso de urgencia



## EXPEDIENTE

Disponer de un expediente clínico.



## INFORMACIÓN

Recibir información oportuna, clara y honesta.



## CONFIDENCIALIDAD

El paciente tiene derecho a que toda la información se maneje con estricta confidencialidad.



## ATENCIÓN

Ser atendido cuando se inconforme con la atención médica recibida.



## SEGUNDA OPINIÓN

Segunda opinión sobre el diagnóstico.



## TRATO

Recibir trato digno y respetuoso.

# SUGERENCIAS

## ¿Cómo usar tu póliza?

Tus gastos serán cubiertos de acuerdo con las condiciones generales o beneficios adicionales de tu póliza. También deberás cumplir los periodos de espera para ciertas enfermedades o padecimientos y contar con un diagnóstico médico definitivo que lo compruebe.

## ¿En qué casos es necesaria la programación de una cirugía?

En caso de existir un diagnóstico donde necesites la realización de una intervención quirúrgica o debas recibir un tratamiento que requiera de hospitalización. Debes notificar al Dr. BTG con anticipación para coordinar con la aseguradora y que tengan el tiempo necesario para poder gestionar el pago de todo lo relacionado con la atención médica que recibirás, así como los gastos que esta derive.

## ¿En qué casos es el pago directo?

Cuando el asegurado, por causa de una enfermedad o accidente, ingresa a un hospital que forma parte de la red y su hospitalización es mayor a 24 horas, la aseguradora tendrá el tiempo necesario para obtener un dictamen médico y de esa forma emitir el pago al hospital; por tal motivo deberá notificar de inmediato a la compañía de seguros para gestionar el pago correspondiente.

## ¿En qué casos se efectúa un reembolso?

En caso de haber ingresado al hospital por un padecimiento donde tu estancia no fue mayor a 24 horas, como asegurado deberás realizar el pago al hospital, incluyendo todos los servicios recibidos; posteriormente, deberás gestionar la reclamación a la aseguradora vía reembolso.

# ¿Qué hacer en caso de una cirugía y eventos programados?

1



Comunícate con el **Dr. BTG**.

2



El **Dr. BTG** realiza la entrevista médica y solicita checklist de documentos por correo electrónico para dictamen.

3



Validación de la información y revisión de la póliza.

4



La aseguradora da una respuesta.

5



Se especificarán los montos autorizados a Hospital y honorarios médicos, así como lo correspondiente a deducible y coaseguro en caso de aplicar. En caso de declinación se especificará el motivo de la misma.

\*No aplica en atenciones urgentes

# ¿Qué hacer en caso de ingreso hospitalario y pago directo?

1



El asegurado o familiar (en caso de que el asegurado no esté en condiciones de llamar) se comunica con el Dr. BTG

2



El Dr. BTG evalúa la situación del asegurado para canalizarlo al hospital de su conveniencia.

3



El Dr. BTG da seguimiento a partir del ingreso a revisión del proceso administrativo y recabar formatos de aviso de accidente y enfermedad e informe médico.

4



Dr. BTG coordina con la aseguradora la entrega de carta de respuesta al asegurado y/u Hospital (Autorización o rechazo). El asegurado tendrá que cubrir lo correspondiente al deducible y coaseguro en caso de aplicar.

# ¿Qué hacer en caso de un reembolso?

1



En caso de que el caso sea procedente comuníquese con el **Dr. BTG**.



El Dr. BTG realiza la entrevista médica y solicita checklist de documentos por correo electrónico para dictamen.

2

3



Validación de la información y revisión de la póliza.

4



La aseguradora da una respuesta.

5



Transferencia y finiquito en caso de procedencia y en rechazos carta informativa.

# DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA PROCESOS

DOCUMENTACIÓN	PAGO DIRECTO	CIRUGÍA PROGRAMADA	REEMBOLSO
Informe Médico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solicitud de programación o aviso de accidente	<input type="checkbox"/>		
Solicitud de reembolso		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta digital o impresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identificación oficial del asegurado (copia INE/IFE o pasaporte)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estudios de laboratorio y gabinete y su interpretación donde se confirme el diagnóstico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Receta médica ( Nombre del paciente, fecha, diagnóstico, nombre genérico del medicamento, nombre comercial, dosis, gramaje, vía de administración y tiempo de uso)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comprobantes fiscales. (Factura electrónica <b>PDF Y XML</b> )			<input type="checkbox"/>
Comprobante domicilio ( <b>3 MESES A LA FECHA</b> )			<input type="checkbox"/>
Documento cuenta CLABE ( <b>3 MESES A LA FECHA</b> )			<input type="checkbox"/>



## DICCIONARIO Dr. BTG

- **COASEGURO:** Porcentaje de participación de los gastos relacionados con tu accidente, enfermedad o padecimiento, al momento de hacer uso de tu seguro y que aplica después del deducible. Dicho porcentaje está especificado en la carátula de la póliza o el certificado individual. No es reembolsable y en algunos casos está topado a un monto máximo específico (tope de coaseguro).
- **COBERTURA:** Obligación principal del asegurador que consiste en hacerse cargo, hasta el límite de la suma asegurada, de las consecuencias económicas que se deriven de un siniestro.
- **DEDUCIBLE:** Monto fijo que aplica a los primeros gastos provenientes de cada accidente, enfermedad o padecimiento, y que corren por tu cuenta como parte de tu participación. Se paga solamente 1 vez por cada accidente, enfermedad o padecimiento.
- **DIAGNÓSTICO MÉDICO:** Es el procedimiento por el cual el médico determina tu accidente, enfermedad o padecimiento a través de la toma de pruebas, exámenes de laboratorio o médicos, radiografías, etc.
- **ENFERMEDAD O PADECIMIENTO:** Alteración de la salud que resulte de la acción de agentes de origen interno o externo, que modifique el estado fisiológico del organismo y que amerite tratamiento médico o quirúrgico.
- **RED DE HOSPITALES:** Es el listado de hospitales, clínicas o sanatorios que tienen un convenio con tu aseguradora, con los que como asegurado cuentas con facilidades al momento de hacer uso de tu seguro. Puedes seleccionarlos libremente y acceder a ellos para tu atención o tratamiento médico.
- **SINIESTRO (GMM):** Acontecimiento proveniente de una causa externa, fortuita, súbita y violenta, que produce lesiones que requieran atención médica.
- **URGENCIA (GMM):** Aparición repentina de una alteración de tu salud que pone en peligro tu vida, tu integridad corporal o la viabilidad de alguno de tus órganos, y por lo tanto, causa que requieras atención médica inmediata.



**COMPROMETIDOS CONTIGO**

**SÍGUENOS:**

**[www.soybtg.com](http://www.soybtg.com)**

