

# Panamerican Life

## Procedimiento para Reclamos

### Seguro Individual

#### Procedimiento tradicional

1. Solicitar al médico que complete el formulario de reclamo.
2. Adjuntar facturas originales y si desea que sean devueltas se deberán presentar original y copia, todas emitidas a nombre del titular de la póliza.
3. Adjuntar recetas de medicamentos.
4. Adjuntar resultados de exámenes practicados y la orden de exámenes.
5. Facturas de hospital deben de venir acompañadas de estado de cuenta y detalle de gastos hospitalarios.

#### Para solicitar autorización de hospitalización

1. Completar formulario de reclamación en la sección de hospitalización, por el asegurado, el médico, con firma y sello del doctor, como mínimo 5 días antes de la cirugía.
2. Enviarlos por correo electrónico.
3. Presentar carne, formulario original y copia de autorización en el hospital afiliado.
4. Cancelar el co-pago estipulado en la póliza de acuerdo al hospital elegido.

#### Para solicitar autorización de laboratorios

1. Completar formulario de reclamo en la sección de laboratorios por el médico
2. Presentar carné vigente, identificación y el formulario original
3. En caso de exámenes especiales o laboratorios cuyo monto sea superior a los Q1,000.00, enviar formulario para su autorización, exámenes cuyo monto sea menor a los Q1,000.00 no necesitan autorización
4. Cancelar el co-pago y coaseguro estipulado de acuerdo al proveedor afiliado

#### Para solicitar autorización de medicamentos

1. Completar formulario de reclamo en la sección de medicamentos por el médico.
2. Presentar carné vigente, identificación y el formulario original.
3. En el caso de los medicamentos cuyo costo sea menor a los Q500.00 deberá presentarlo por reembolso, si los medicamentos cuyo monto sea superior a los Q500.00 pero menor a Q1,000.00 no es necesario solicitar autorización y para los medicamentos cuyo valor sea mayor a los Q1,000.00 se deberá solicitar autorización
4. Cancelar el co-pago estipulado.

#### Para ir a consulta con un médico afiliado

1. Presentar carné de seguro médico vigente.
2. Presentar formulario único de reclamo.
3. Cancelar Q.40.00 de co-pago.