

## REGLAS GENERALES

- 1- Anexar siempre el formulario completo.
- 2- Las facturas deben ser originales y timbradas.
- 3- Los recibos no son indemnizables.
- 4- Todos los documentos deben ser legibles.
- 5- 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
- 6- Anotar todos los diagnósticos asociados con el tratamiento enviado por el médico.
- 7- Si es el primer reclamo presentado debe adjuntar formulario de autorización de depósito en cuenta corriente.

### Tiempos de respuesta

Reclamos completos: 10 días hábiles.

Apelaciones:

10 días hábiles.

[consultasgm@adisa.cr](mailto:consultasgm@adisa.cr)

## 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 requisitos básicos y especificados en las "Reglas Generales"

### Reclamo Básico - Consulta y medicamentos

- ✓ **Formulario de reclamación:** indispensable sea contemplado en todas las secciones que apliquen, tanto por el médico tratante como por Asegurado/Paciente. Verificar que lleve firma, fecha y sellos solicitados en el documento.
- ✓ **Consulta:** Factura original 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 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.

### Exámenes de Laboratorio ( TAC, Rayos X, Ultrasonidos, laboratorios etc.)

Al presentar gastos por exámenes especiales 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.

### Honorarios Médicos ( Procedimientos quirúrgicos )

Factura: 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.

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

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

### Maternidad

El primer reclamo debe incluir formulario original extendido por el Médico Tratante o indicar que es complemento de otro reclamo, para lo cual deberá indicar el número de reclamo original. Durante el período pre-natal, puede utilizarse una copia del formulario. De existir tratamiento por algún diagnóstico adicional, se debe completar un nuevo formulario con las especificaciones correspondientes y referencias.

R&A: Montos razonables y Acostumbrados 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