

**Para poder realizar su tramite en el menor tiempo posible le solicitamos nos proporcione la información como a continuación se indica:**

- 1.-**Entregar su reclamación con los siguientes documentos debidamente requisitados en original;
  - Solicitud de Reembolso ( incluir una copia fotostática )
  - Informe médico requisitado por cada uno de los doctores que lo atendieron.
  - Comprobantes de gastos ( facturas de farmacia, hospital, laboratorio, recibos de honorarios médicos, etc. ).
  - Estudios de laboratorio o gabinete efectuados al afectado.
- 2.-**Que el doctor que lo atendió, conteste con claridad el " Informe Médico" poniendo especial atención en el diagnóstico que emita, las fechas que se solicitan, así como detallar la historia clínica.
- 3.-**Presentar los gastos erogados por cada paciente por enfermedad que reclame, llenando un informe médico por cada uno de ellos.
- 4.-**Los recibos por honorarios profesionales de médicos, ayudantes, anestesistas, enfermeras, deben de ser expedidos en las formas que para tal efecto exige la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, según se muestra enseguida. No se aceptan recibos o facturas en los formatos que no sean oficiales e impresos en talleres autorizados y expedidos en el periodo a la vigencia autorizada por la S.H.C.P.
- 5.-**En caso de hospitalización por tratamiento o cirugía, deberán desglosar el costo del paquete y adjuntar todos los anexos que expida el hospital, notas, comandas o el estado de cuenta. Cabe aclarar que en los casos de cirugías de cesárea es importante anexar el desglose del paquete ya que los gastos del recién nacido no están cubiertos, excepto cuando se presente una enfermedad, en tal caso se considerara como un evento diferente, debiendo presentar el aviso de enfermedad o accidente y el informe médico correspondiente. Es importante que los recién nacidos estén inscritos en un lapso no mayor de 30 días para cubrir enfermedades congénitas.
- 6.-**En los casos de operaciones nasales cualquiera que sea su origen (excepto de tipo estético no cubierto por el plan) deberán de anexar las radiografías pre-operatorias o tomografía, interpretación y la historia clínica.
- 7.-**Le sugerimos que cada vez que haya usted comprado sus medicamentos, anexe la factura a la receta del médico. Cabe mencionar que las facturas deben contener el desglose de los medicamentos adquiridos, los cuales deberán estar relacionados con el padecimiento reclamado.
- 8.-**El médico debe expedir el recibo oficial correspondiente y manifestar el concepto, en caso de presentar un recibo que ampare varios conceptos será necesario anexar un desglose en una hoja membreteada o receta médica, por concepto y costo de los servicios o gastos realizados.
- 9.-**Si el Hospital, Farmacia, Laboratorio o el Doctor le da un recibo o factura y no manifiestan el desglose de los servicios o conceptos suministrados, solicite por escrito el costo de cada uno, (renta diaria de cuarto, honorarios médicos, consultas, anestesistas, etc. ), ya que en caso contrario se lo pediremos a usted posteriormente, con la consiguiente demora en el tramite.
- 10.-**No se aceptarán pagos a Instituciones de Beneficencia o establecimientos oficiales de servicio, ni donativos.
- 11.-**Si se realizaron estudios de laboratorio, favor de anexar los resultados; así como la orden médica correspondiente. En caso de extirpación de cualquier órgano, se requiere el resultado histopatológico.
- 12.-**En caso de que sea continuación de alguna reclamación anterior, favor de anotar el numero de siniestro anterior y el diagnóstico por el cual reclama.
- 13.-**En accidente, es necesario soportarlo con radiografías, tomografía o algún estudio específico para ello. Para que estos gastos se paguen al 100%, será necesario comprobar que la primera atención médica por este tipo de eventos se efectúe en un periodo no mayor a 90 días, después de ocurrido el accidente.
- 14.-**Los gastos que se consideren excesivos, serán limitados de acuerdo a los costos regulares del mercado para el padecimiento que se trate.
- 15.-**Es importante mencionar que la empresa tiene la facultad de solicitar cualquier documentación o información adicional que considere necesaria para el análisis de las reclamaciones.