

## Procedimiento para reclamos de Gastos Médicos por Covid-19 Seguros de INS Medical Regional

Estimado asegurado (a):

Le informamos que su seguro de **INS Medical Regional** cubre los gastos relacionados con el Covid-19 hasta un límite de **\$7.500**, aplicando el deducible anual, copagos y coaseguros correspondientes. Así mismo, con el objetivo de simplificar los trámites, le indicamos que temporalmente los reclamos se estarán tramitando vía electrónica, por lo que le compartimos el procedimiento a seguir, tanto para reclamos relacionados con el Covid-19 como los de otros padecimientos.

### **Reclamos por reembolso:**

1. Enviar los siguientes documentos escaneados (verificar que sean legibles) al correo: [jarce@afseguros.com](mailto:jarce@afseguros.com)
  - a) Solicitud de Beneficios debidamente cumplimentada, la parte A la completa el asegurado, la parte B, el médico (Se adjunta formulario).
  - b) Facturas electrónicas en formato PDF, con su debido desglose.
  - c) Recetas de medicamentos.
  - d) Prescripciones de exámenes o estudios.
  - e) Resultados o reportes de exámenes o estudios.
2. Guardar los documentos originales, se le avisará en que momento coordinar el envío.
3. Af Seguros enviará el reclamo a la Aseguradora y se informará su resolución en un plazo de 30 días naturales.

### **Reclamos por Pre-autorización (aplica para hospitalizaciones, cirugías y estudios especiales, o bien, gastos ambulatorios cuyo costo individual supere los \$2.000):**

1. Solicitar al médico tratante que complete el formulario de pre-autorización (adjunto), mismo que debe venir sellado y firmado por el médico y el asegurado. Se debe coordinar el procedimiento con una anticipación mínima de 5 días hábiles, salvo para casos de emergencia.
2. Enviar los siguientes documentos escaneados (verificar que sean legibles) al correo: [jarce@afseguros.com](mailto:jarce@afseguros.com) o bien, directamente al correo [autorizacionesins@ins-cr.com](mailto:autorizacionesins@ins-cr.com) con copia al correo [jarce@afseguros.com](mailto:jarce@afseguros.com)
  - a) Formulario de pre-autorización
  - b) Respaldos del procedimiento a realizar (reporte de rayos X, resultados de exámenes de laboratorio, ultrasonidos, audiometrías, entre otros).
3. Guardar los documentos originales, se le avisará en que momento coordinar el envío.
4. Una vez obtenida la autorización, puede coordinar los servicios médicos u hospitalarios en el lugar donde se refirió su solicitud.
5. Para casos de emergencia, comunicarse por alguno de los siguientes medios:
  - Call center: 800-Medical (800-633-4225)
  - Teléfono: 2284-8500
  - Correo electrónico: [autorizacionesins@ins-cr.com](mailto:autorizacionesins@ins-cr.com)
  - Fax: 2243-9968

En caso de cualquier consulta, con gusto le atenderemos por los siguientes medios:



(506) 2240-1310

[info@afseguros.com](mailto:info@afseguros.com)

[www.afseguros.com](http://www.afseguros.com)

Intermediario de Seguros

[sugerencias@afseguros.com](mailto:sugerencias@afseguros.com)

### **Nota importante:**

Los requisitos detallados son de carácter básico, funcionan para que la Aseguradora inicie el análisis del reclamo, posteriormente dependiendo de las características de cada evento, solicitará los requisitos adicionales que considere necesarios.