



Blue Cross and Blue Shield of Panama

05 de agosto de 2009

**Señores
Corredores de Seguros
Presente.-**

Estimados señores:

Con el afán de brindarles el servicio y la atención que tanto ustedes como sus clientes se merecen, les recordamos lo importante de remitirnos toda la documentación correspondiente a los reclamos de Hospitalización con la información completa.

REQUISITOS PARA LA PRESENTACION DE RECLAMOS-SALUD

Toda reclamación por compra de medicamentos, laboratorios, rayos X, consulta externa, etc. Debe estar acompañada del **Formulario de Reclamos**.

- Revisar que el formulario de reclamos esté completado en todas sus partes con el **número de póliza, certificado, nombre del asegurado, nombre del paciente, fecha de nacimiento, número de cédula. etc.**
- Verificar que el asegurado haya firmado el formulario de reclamos.
- Verificar que el médico haya firmado y sellado el formulario de reclamos, en los casos que reclamen consultas médicas.
- Verificar que el diagnóstico haya sido indicado en el formulario de reclamos (Recuerde **USO PROLONGADO Ó CONTINUO** no es un diagnóstico). Indicar el diagnóstico correspondiente.
- En los casos que se reclamen reembolsos por honorarios médicos por cirugías, ó procedimientos especiales el reclamo debe venir con el **CPT** (Código de Procedimiento) y el monto cobrado por el médico por cada uno de los procedimientos realizados.
- En los casos que se reclamen gastos médicos por atenciones en Cuarto de Urgencias, es necesario adjuntar los recibos, facturas y detalles de la cuenta, y adicional es importante presentar el informe del cuarto de urgencia.
- Para presentar reclamos por **MEDICAMENTOS Ó LABORATORIOS** se debe adjuntar la orden o receta de los mismos.
- Debe adjuntarse el recibo original por la compra de medicamentos ó por laboratorios realizados.

- Las facturas por la compra de medicamentos ó por la realización de laboratorios deben presentarse en forma detallada no globalmente,
- Las facturas presentadas deben ser originales deben contemplar, nombre del establecimiento RUC- DV, dirección, teléfono, numeración corrida preimpresa, etc.

Los reclamos que vengan con falta de información serán devueltos para que sean completados con la información solicitada. Pueden utilizar este Memo como guía antes de enviar los reclamos a nuestra Compañía.

Para cualquier consulta pueden comunicarse al **206-4255** Reina Knight ó al **206-4201** Adriana González.

Agradeciendo de Antemano la atención prestada a la presente.

Atentamente.

SERVICIO AL CLIENTE
DEPTO DE SALUD
BLUE CROSS & BLUE SHIELD OF PANAMA