

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Qué necesito para hacer uso del seguro?

- ✓ Verificar nuestros proveedores en Red a través de nuestro portal web, en la sección de Red Médica donde encontrarás números de contacto y dirección.
- ✓ Realizar cita con médico.
- ✓ Llevar carné digital y DUI.

2. ¿Dónde puedo consultar la Red Médica?

Puedes validar en nuestra página web en la sección Red Médica:
<https://www.aseguradoraabank.com/red-medica>

Contamos con la opción de filtro facilitando la búsqueda para tipo de proveedor (hospitales, farmacias, médicos, unidades de diagnóstico, laboratorios etc.)

3. ¿Qué farmacias están en la Red?

Nuestra sección Red Médica permite filtrar por tipo de proveedor: farmacias <http://bit.ly/43rZyiu> proporcionando la ubicación y contacto de la cadena de farmacias afiliadas a la Aseguradora.

4. ¿Cómo me comunico con la Aseguradora?

✓ **Atención al Cliente** en horario de atención de lunes a viernes de 7:45 a.m. a 4:45 p. m.

☎ 2521-8300

📞 7841-3519

✉ digital@aseguradoraabank.com

✓ **Autorizaciones**

☎ 2521-8304

5. ¿Qué cubre mi seguro?

- ✓ Planes colectivos (empresariales): para conocer la cobertura del plan colectivo al que estás inscrito, comunícate con tu Asesor de Seguros o con nuestra área de Atención al Cliente al 2521-8300.

6. ¿Mi plan cuenta con reembolso?

Si

7. ¿Qué necesito para presentar una solicitud de reembolso?

- ✓ Completar formulario de **Solicitud de Reembolso** con los datos completos del paciente, indicando diagnóstico firmado y sellado por médico tratante y por el titular.
- ✓ Anexar facturas consumidor final del servicio recibido, a nombre del titular de la póliza.
- ✓ Anexar órdenes médicas relacionadas con facturas presentadas de servicios médicos.
- ✓ Si es un reembolso por una emergencia no cubierta, es necesario presentar facturas de servicios médicos, detalle de cuenta y hoja de emergencia con indicaciones y cumplimientos de medicamentos.
- ✓ Si es un reembolso por hospitalización o procedimiento quirúrgico, anexar expediente clínico completo (hoja de emergencias, hoja de ingreso, hojas de evolución, hojas de indicaciones y cumplimientos médicos, reporte operatorio, reporte de anestesia, resultados de exámenes, etc.)
- ✓ Presentar documentación a personal de administración de seguros de Corte de Cuentas

8. ¿Cuánto es el tiempo para el pago de un reembolso?

Máximo 10 días hábiles.

9. ¿Adónde puedo llamar para consultar el estado de mi reembolso?

Puedes consultar en nuestra área de **Servicio al Cliente al 2521-8300** o a nuestro **WhatsApp al 7841-3519**, proporcionando el número de referencia brindado al momento de presentar tu reclamo.

10. ¿Qué es el deducible?

El deducible en un seguro de gastos médicos, es el valor que se cancela antes de que este empiece a operar. Una vez cubierto, el seguro médico asume los gastos del coaseguro correspondiente.

11. ¿Qué es coaseguro?

Es el porcentaje de cobertura contratado donde se establece el pago entre la aseguradora y el asegurado para los gastos médicos dentro de la vigencia de la póliza. **Ejemplo:** 80/20; La Aseguradora cubre el 80% de los gastos, el asegurado el 20%.

12. ¿Cuánto cancelo al pasar consulta con un médico especialista de la Red?

El monto para cancelar es preestablecido y sin variación para este servicio médico. Puede tener un copago de \$5.00

13. Tengo una emergencia ¿qué hago?

- ✓ Validar hospital de Red en nuestra sección Red Médica, filtrando por tipo de proveedor/hospital.
- ✓ Identificarse presentando carné y DUI.
- ✓ El hospital reportará a la Aseguradora el ingreso a emergencias, dará seguimiento luego de la evaluación médica y diagnóstico, **la Aseguradora brindará la cobertura sujeta a diagnóstico presentado y condiciones de su póliza.**

14. Fui a Emergencia y me indicaron ingreso, ¿cómo procedo con la aseguradora?

- ✓ Repórtate en el hospital como Asegurado nuestro con carné y DUI
- ✓ El hospital comunica ingreso a Emergencia y da seguimiento luego de la evaluación médica, si es necesario ingreso será reportado a nuestra área de Autorizaciones para aprobar solicitud.

15. Me indicaron que necesito cirugía, ¿cómo puedo hacer para que el seguro me cubra?

- ✓ La orden de cirugía debe ser por un médico de Red.
- ✓ El médico proporciona el **Formulario de Pre-autorización Quirúrgica**
- ✓ El formulario debe ser enviado al área de Autorizaciones, al correo autorizaciones@aseguradoraabank.com o presentarlo en Atención al Cliente, anexando informe médico o resultado de estudios previos según sea el caso.
- ✓ El tiempo de respuesta es 48h luego de tener documentos completos para la evaluación.

En el caso de que todo el proceso se realice con un **médico fuera de Red**, el servicio debe **tramitarse como reembolso**, para ello debes seguir los pasos de la **pregunta 7** de este documento.

16. ¿Qué exámenes necesitan pre-autorización y cuál es el proceso?

- | | |
|---|--|
| ✓ Centellograma | ✓ Estudios perivasculares no invasivos. |
| ✓ Cistografía. | ✓ Coronariografía. |
| ✓ Pruebas de esfuerzo. | ✓ Cariotipo. |
| ✓ Pruebas de esfuerzo con Talio. (MIBI) | ✓ Endoscopía. |
| ✓ Ultrasonografías. | ✓ Colonoscopia. |
| ✓ Estudios holter. | ✓ Resonancia magnética. |
| ✓ TAC. | ✓ Ecocardiograma. |
| ✓ Pruebas cutáneas. | ✓ Procedimiento cardiovascular invasivo. |
| ✓ Electroencefalograma. | ✓ Colangiopancreatografía endoscópica. |
| ✓ Electromiografía. | |

17. ¿Cómo puedo pre autorizar un estudio?

El médico registra el estudio a pre- autorizar y el correo del asegurado en nuestro portal web, dentro de 48 horas recibirás en tu correo electrónico la resolución.

Si el médico proporciona formulario físico, debe enviar el **Formulario de Pre-autorización para procedimientos o exámenes especiales de diagnóstico** debidamente completado por él (médico tratante) a nuestra área de Autorizaciones: autorizaciones@aseguradoraabank.com

La respuesta de tu solicitud se enviará dentro de 48 horas hábiles a tu correo. Para validar el estado de tu requerimiento puedes comunicarte con el área de Autorizaciones al 2521-8304.

18. Tengo un estudio autorizado y no me lo he podido realizar, ¿Cuánto tiempo tiene de vigencia?

Las autorizaciones tienen validez por **30 días** a partir de la fecha que se autorizó.

19. Tengo un estudio autorizado, pero ya se venció el tiempo de vigencia y no me lo he podido realizar ¿qué debo hacer?

Debes enviar un correo electrónico a nuestra área de Autorizaciones: autorizaciones@aseguradoraabank.com indicando que aún no te has realizado el estudio autorizado, y solicitando actualización de la misma. Puedes comunicarte al 2521-8304.

20. Tengo una orden de laboratorio, ¿cómo solicito autorización?

- ✓ Debes dirigirte a un proveedor de nuestra Red, identificarte con carné y DUI. El médico registra la orden en nuestro portal para su ejecución, puedes mostrar el resumen de tu consulta como referencia.
- ✓ El laboratorio realizará el proceso de autorización de los exámenes indicados y brindará el monto a cancelar según la cobertura

21. ¿Cuál es la vigencia de una receta para que puedan brindarme el medicamento en la farmacia?

Son 10 días a partir de la fecha que el médico la realizó.

22. ¿Qué pasa si en una farmacia solo tienen algunos medicamentos, puedo comprar el resto en otra?

Sí. Si la farmacia de Red te despacha solo una parte de los medicamentos recetados, puedes acercarte a otra farmacia afiliada para completar la receta. Cada proveedor puede realizar el trámite en nuestro portal.

23. ¿Qué pasa si extravié mi formulario o se me pasó el tiempo de vigencia?

- ✓ En caso de **extravío** de orden médica, revisa en tu correo el resumen de la consulta.
- ✓ En caso de **vencimiento**, debes solicitar al médico tratante renovación de receta médica.

24. Fui a la farmacia por un medicamento continuo para "x" tiempo y solo me despacharon un mes ¿por qué?

Por políticas internas, el despacho de medicamentos continuos prolongados se realiza cada mes, con un tiempo máximo de vigencia de seis meses. Una vez finalizada la vigencia de la receta se debe acudir al médico tratante para actualizar un nuevo periodo de despacho.

25. ¿Qué son gastos no cubiertos?

Son los gastos que no gozan de cobertura dentro de una póliza.

26. ¿Cómo sé qué gastos no me cubre mi seguro?

Puedes solicitar más información con tu Asesor de Seguros, o a través de Servicio al Cliente.

27. ¿Quién me proporciona los formularios para exámenes médicos?

Los médicos incorporados a nuestra Red ingresan sus datos de asegurado a nuestro portal web, en el cual se registran órdenes de laboratorio, exámenes especiales, RX y medicamentos, al finalizar la consulta si proporcionó su correo al médico durante la consulta, recibirá un correo electrónico con el resumen de su consulta, el cual corresponde a la orden médica para cualquier estudio y o medicamento que el médico le haya indicado, al acercarse a otro proveedor se validará en nuestro Sistema la existencia de la orden para ser procesada.

28. ¿Hasta qué edad puedo asegurar a mis hijos como dependientes?

Los hijos solteros, hijastros o hijos adoptados no menores de diez (10) días de nacidos, hasta los 25 años de edad siempre y cuando vivan en el hogar del Asegurado Principal, sean estudiantes a tiempo completo y dependan económicamente del Asegurado.

29. ¿Qué es una preexistencia?

Es un padecimiento ya existente en el asegurado antes de tomar la póliza de seguro médico, por ejemplo: Diabetes

30. Con mi seguro de gastos médicos individual, ¿tengo cobertura dental?

- ✓ Si, Selecciona al proveedor de la red dental y haz tu cita identificándote como asegurado de nuestra compañía, al momento de la consulta, deberás mostrar tu carné vigente y un documento de identificación con fotografía.
- ✓ Suma asegurada máxima \$1,000 por empleado titular y por cada miembro del grupo familiar. Cobertura 80/20 deducible \$50.00
- ✓ El proveedor completará un formulario de pre-autorización, recopilará los soportes que comprueban la necesidad del servicio (fotografías, Rx, etc.) y un presupuesto detallado para el tratamiento.
- ✓ Estos documentos deberán ser remitidos a autorizaciones@aseguradoraabank.com y recibirán, vía correo electrónico la resolución en un tiempo estimado de 2 días hábiles.

31. ¿Qué formas de pago hay para mis solicitudes de reembolso?

- ✓ Cheque no negociable a nombre del titular
- ✓ Transferencia a cuenta de titular (completar formulario de autorización de abono a cuenta, puede descargarlo en nuestra sección de formularios)

32. ¿Qué es Dr. ABANK?

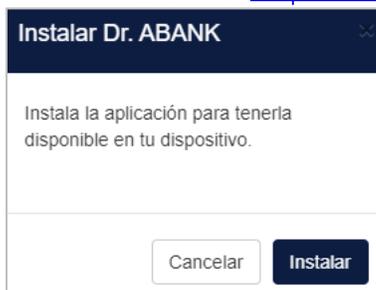
Dr. Abank es una aplicación que le permite recibir consulta médica virtual 24/7 de forma gratuita la cual te ofrece:

Dr.ABANK
Tu médico virtual

- ✓ Orientaciones Médicas sin costo adicional e ilimitadas.
- ✓ Servicio de coordinación de medicamentos a domicilio considerando los términos contractuales de la póliza adquirida y con servicio a domicilio gratuito; aplica en zonas de cobertura.

33. ¿Cómo utilizo Dr. ABANK?

✓ Ingresa a través de nuestra página web o descargando la app disponible a través del mismo enlace: <https://doctor-abank.aseguradoraabank.com/>



Introduce tu número de carné para acceder y acepta términos y condiciones, haz clic en iniciar orientación medica



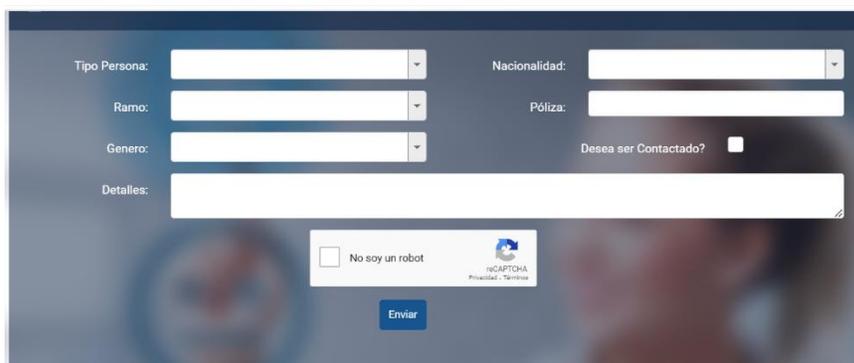
Es importante que concedas permiso de audio y video para el correcto funcionamiento de la aplicación.

Al finalizar la consulta recibirás en tu correo el resumen de esta. Si se te indicaron medicamentos puedes acercarte a una farmacia de Red para el despacho, o en la consulta solicitar el despacho a domicilio.

34. ¿Cómo puedo dar a conocer una inconformidad de un servicio o experiencia?

✓ Accede a nuestro portal de inconformidades en nuestro portal web <https://www.aseguradoraabank.com/inconformidades--2>





Formulario de contacto de Aseguradora ABANK. El formulario incluye los siguientes campos:

- Tipo Persona:
- Nacionalidad:
- Ramo:
- Póliza:
- Genero:
- Desea ser Contactado?:
- Detalles:

Debajo de los campos se encuentra un recuadro con el texto "No soy un robot" y el logo de reCAPTCHA. Debajo de este recuadro hay un botón "Enviar".

- ✓ Ingresa tus datos para, detalles y si deseas ser contactado para resolución.
- ✓ Una vez ingresada tu información, haz click en enviar.
- ✓ También puedes dirigir cualquier consulta y o inconformidad a las siguientes plataformas:
 - Oficina de atención al usuario <https://ssf.gob.sv/atencion-al-publico/>
 - Defensoría del consumidor <https://www.defensoria.gob.sv/denuncia-aqui/>