



Umbrella

compañía de seguros

**MANUAL
DE REEMBOLSO DE
GASTOS MÉDICOS**

2023

OBJETIVO

El objetivo de este manual es establecer el procedimiento para tramitar de manera fácil y oportuna una solicitud de reembolso por erogaciones realizadas con cargo a la cobertura de GASTOS MEDICOS respecto a una póliza de accidentes personales.

¿CUÁNDO PROCEDE UN REEMBOLSO?

Umbrella Compañía de Seguros opera la totalidad de sus pólizas de accidentes personales bajo la modalidad de pago directo a través de la RED MEDICA conveniada para tal fin, por lo que solo proceden el reembolso de erogaciones efectuadas por los asegurados en los siguientes casos:

- a) Cuando dada la gravedad de la lesión sufrida en un accidente no sea posible trasladar al asegurado a un hospital de RED en convenio y deba ser atendido de emergencia en el lugar más cercano.
- b) Cuando no se cuente con Hospital o Especialista en la localidad donde el asegurado se encuentre en el momento del accidente.

En ambos casos el accidente deberá ser reportado a la aseguradora llamando al 800-026-99-06 dentro de los 5 días siguientes a su realización en donde, después de evaluar la validez de la póliza, le será proporcionado el número de siniestro con el que se podrá iniciar el trámite de reembolso.

¿QUÉ SE PAGA EN UN REEMBOLSO?

La aseguradora pagará los honorarios de médicos titulados y legalmente autorizados para el ejercicio de su profesión, siempre y cuando hayan participado activamente en la recuperación del asegurado, de igual manera los gastos de internación en sanatorios, hospitales o clínicas debidamente autorizados, así como las facturas por medicamentos, análisis de laboratorios y gabinete prescritos por el médico tratante, y que cumplan con los requisitos fiscales correspondientes. El importe a pagar para cada uno de los conceptos será el que corresponda a los aranceles pactados con los hospitales de RED de la localidad que hubieran correspondido o en su caso conforme al GASTO USUAL Y ACOSTUMBRADO entendiéndose por esto, aquel que no exceda de la cantidad que para un servicio igual sería cubierto a través de los proveedores de servicios médicos de la aseguradora.

No serán cubiertos gastos no relacionados estrictamente con el tratamiento médico tales como cremas, lociones, restaurante, donaciones, tratamientos estéticos, tampoco serán reembolsados aparatos ortopédicos no autorizados previamente por la coordinación médica y que se hayan considerado indispensables para la recuperación del asegurado.

¿COMO SOLICITAR UN REEMBOLSO?

- El proceso inicia con la obtención de los siguientes documentos:

1.- Solicitud de Reembolso de Gastos Médicos y/o Funerarios: Formato que puede ser descargado en la página <https://umbrella-seguros.com>

Esta solicitud deberá ser llenada con letra legible, proporcionando los siguientes datos:

- Fecha en la que se solicita el Reembolso
- Tipo de Reembolso a realizar, (Gasto Médico o Funerario)
- Datos del Asegurado
- Póliza y número de autorización otorgado por el Centro de Operaciones
- Fecha de atención del siniestro
- Datos del Reembolso: indicando el importe de los gastos realizados por los que se solicita reembolso y de los cuales se tienen las facturas con requisitos fiscales.

Dictamen de la Institución: Este campo será de uso exclusivo de Umbrella

- Información para el pago: Todos los pagos se realizan via transferencia bancaria por lo que debe ser proporcionados los datos bancarios (CUENTA CLABE).

2.- Comprobante Fiscal: Este corresponde a una factura que normalmente es proporcionada por los prestadores de servicios de la atención Médica y **deberán ser a nombre del propio asegurado o bien a nombre del padre o tutor responsable, conteniendo los requisitos fiscales vigentes, entre los que se encuentran:**

A) Nombre y RFC del asegurado, padre o tutor (según corresponda) no se aceptan facturas con RFC GENERICO.

B) USO DEL CFDI: D01 GASTOS MEDICOS, DENTALES Y HOSPITALARIOS

C) FORMA DE PAGO: LA QUE CORRESPONDA SEGUN EL MEDIO DE PAGO UTILIZADO

3.- Documentación soporte: Información que proporcione los elementos que permitan evaluar la solicitud del reembolso, es decir, los documentos que sustenten la atención recibida.

A. Aviso de Accidente UMBRELLA debidamente requisitado.

B. Informe médico

C. Informes clínicos y hojas de prescripciones realizadas por el médico, en los que contenga por lo menos:

- **Nombre completo del Asegurado**
- **Descripciones de las lesiones**
- **Diagnostico**
- **Tratamiento**
- **Medicamentos**

D. Recetas originales de los medicamentos adquiridos: deberán incluir nombre del medicamento y cantidad prescrita, fecha y firma del médico tratante.

4.- Clabe interbancaria:

- **Copia del estado de cuenta (cuenta de cheques o débito) con antigüedad no mayor a 3 meses no se permite el pago a tarjetas de crédito.**

5.- Identificación oficial, cualquiera de los siguientes documentos:

- Credencial INE vigente,
 - Pasaporte vigente
-
- Toda la documentación deberá ser enviada al correo: reembolsos@umbrella-seguros.com en donde se le proporcionará el número de seguimiento de trámite o bien la documentación faltante para integrar la reclamación.
 - Umbrella Compañía de Seguros determinará el importe procedente a reembolsar, con base en el análisis de la documentación proporcionada, suma asegurada límite, deducible aplicable, gastos previos realizados en hospital o vía reembolso, aranceles autorizados para cada tipo de gasto y todos aquellos elementos que se consideren necesarios para caso en específico.
 - Los documentos presentados para la solicitud de reembolso deberán ser legibles y no tener tachaduras o enmendaduras.
 - El plazo para pago de reembolsos es máximo 15 días hábiles **contados a partir de la integración total de la documentación.**