

Procedimientos de reclamaciones

DEBA OBTENER LA PREAUTORIZACIÓN DE LA PARTE DEL SERVICIO DE COMPAÑÍA DE ASISTENCIA PARA TODAS HOSPITALIZACIONES, ALGUNA RECLAMACIÓN QUE PODRÍA COSTAR MÀS DE £2,500/\$4,250/€3,250 Y PARA TODAS EVACUACIONES MÉDICAS DE URGENCIA. FALTA DE OBTENERLO PODRÍA INVALIDAR SU RECLAMACIÓN.

Si necesita los consejos al tema de hacer una reclamación, o si siente inseguro si necesitaría de pre-autorizar, llame nuestro consejeros de reclamaciones a **+44 (0)20 7204 3700** o para correo electrónico a **medicare@medicare.co.uk**

Hay tres tipos de reclamaciones

1. Reclamaciones por tratamiento ambulatorio

- Lleve siempre un formulario de reclamación cuando consulta un médico/dentista/hospital. Siempre rellene Secciones A y B. El médico/dentista tratando debe rellenar y firmar la Sección C o D. **Asegúrese que todas las preguntas en todas Secciones son respuestas completamente. Marcas y guiones no serán aceptables y ellos retrasarán el reembolso de su reclamación.**
- Un formulario propio debe ser rellenado por cada enfermedad o tratamiento bucal.
- El formulario de reclamación y las facturas originales deben llegar a MediCare International Limited dentro de los primeros 90 días que

sigue el inicio de tratamiento. Si no serán disponibles las facturas originales dentro de los 90 días, envíe el formulario de reclamación relleno y las facturas originales podrían ser enviadas más adelante.

- Envíe el formulario de reclamaciones y las facturas originales a la dirección siguiente:

Medicare International Limited
The Matrix
9 Aldgate High Street
London EC3N 1AH
INGLATERRA

2. Reclamaciones de admisiones o donde los gastos serían más de £2,500/\$4,250/€3,250

Antes de ser ingresado como paciente hospitalizado, o en situaciones de las cuales que los gastos de tratamiento podría exceder £2,500/\$4,250/€3,250, necesite preautorizarlo con nuestra Compañía de Asistencia. En situaciones de urgencia médica deba notificar la Compañía de Asistencia dentro de las primeras 72 horas del inicio de tratamiento médico. Fácilmente pida al hospital para le contactar la Compañía de Asistencia, quien puede confirmar la cubierta y arreglar el pagamiento de las facturas directamente al hospital.

FALTA DE CONTACTAR LA COMPAÑÍA DE SERVICIO ANTES DE INCURRIR LOS GASTOS RESULTARÁ AL ASEGURADO DE SER RESPONSABLE PARA LOS PRIMEROS £1,000 /\$1,700/€1,300, DE CADA RECLAMACIÓN.

Teléfono: **+44 (0)1243 621 130**
Facsímil: **+44 (0)1243 773 169**
Correo electrónico: **medicare@cega-aviation.co.uk**

3. Reclamaciones de evacuaciones médicas de urgencia

Si necesita el tratamiento de urgencia de lo que no es disponible localmente, habitualmente la Policía puede cubrir los gastos de una Evacuación Médica de Urgencia.

- Antes de concertar los viajes, deba obtener la autorización de la Compañía de Asistencia. En primera instancia llame el numero siguiente:

Teléfono: **+44 (0)1243 621 130**
Facsímil: **+44 (0)1243 773 169**
Correo electrónico: **medicare@cega-aviation.co.uk**

Esto número es disponible todas las 24 horas, todos los 365 días. Los consejeros necesitarán las respuestas a las preguntas siguientes – favor de estar lista con las informaciones abajas antes de llamar la Compañía de Asistencia:

- Nombre completa del paciente, fecha de nacimiento, nacionalidad y dirección actual.
- Numero de certificado y fecha de vencimiento de la Policía
- Condición médica/Situación/Apoyo necesario
- Fecha del accidente/acontecimiento de la enfermedad
- Nombre del hospital y número de teléfono
- Nombre y número del médico tratando
- Nombre del propio médico de cabecera del paciente, si hay alguien.

- La Compañía de Asistencia aconsejará como actuar apropiadamente y arreglará la compra de los billetes de avión, si es necesaria. Arreglará también para las admisiones a hospital cuando usted llega a la destinación apropiada.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: La información que recogemos en esta reclamación se vuelve parte de los datos personales retenidos para MediCare International Limited y esta información será utilizada para la provisión y la dirección de los paquetes y servicios de seguro. MediCare International Limited puede compartir sus datos personales a las compañías de seguros y a sus agentes para subvencionar, el procesamiento de la reclamaciones y del propósitos de prevención de estafa. Además, MediCare International Limited puede buscar la información de las compañías de seguro para comprobar las respuestas provistas para usted. Todas las informaciones con respecto al procesamiento de los datos personales para MediCare International Limited están en el registro mantenido para el Comisionado de Información.