

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR REEMBOLSOS

Auxilio Salud Plus ofrece la alternativa de cubrir ciertos servicios médicos mediante reembolso. Esta opción aplica para servicios que se encuentran disponibles bajo su cubierta actual.

El propósito de esta política es informar al suscriptor sobre el procedimiento establecido para la solicitud y procesamiento de reembolsos.

Procedimiento para el Reembolso

Los reembolsos en Auxilio Salud Plus se gestionan de la siguiente manera:

- Cuando el proveedor del servicio aún no está contratado por Auxilio Salud Plus, el reembolso se realizará al cliente, deduciendo el copago o coaseguro correspondiente.
- Cuando el servicio está disponible a través de un proveedor contratado por Auxilio Salud Plus, el reembolso se efectuará conforme a la tarifa vigente según la especialidad médica.

Ejemplo:

Si visita a un *especialista* y la visita tuvo un costo de \$65.00, y la tarifa contratada con la aseguradora es de \$45.00, el reembolso se realizará basado en la tarifa contratada, menos el copago por *especialista* de acuerdo con su tarjeta. Si su tarjeta indica que su copago por visitar a un *especialista* es de \$15.00, serán los \$45.00 de la tarifa contratada, menos los \$15.00 del copago, para un balance final de \$30.00.

Este ejemplo ilustra la importancia de conocer las condiciones del reembolso para tomar decisiones informadas.

Procedimiento para Solicitar un Reembolso

1. **Verificación de disponibilidad:** El asegurado debe comunicarse con Auxilio Salud Plus para confirmar si el especialista requerido pertenece a la Red de Proveedores.
2. **Consulta de alternativas:** En caso de que el especialista no se encuentre en la red, se deben considerar posibles alternativas, incluyendo la opción de reembolso.
3. **Solicitud formal del reembolso:** Si el suscriptor decide asumir el costo del servicio fuera de la red y posteriormente solicitar el reembolso, deberá presentar la solicitud con la siguiente información:
 - Fecha del servicio



El **plan** que trabaja contigo.

- Nombre y número de contrato del paciente/asegurado
- Nombre, especialidad, dirección y contacto del proveedor
- Código de procedimiento (CPT)
- Código de diagnóstico (ICD-10)
- Cantidad pagada
- Razón por la cual solicita reembolso

Debe adjuntar recibo de pago como evidencia, aunque la solicitud indique la cantidad pagada

4. **Entregar Solicitud:** Ya sea físicamente en la Oficina Administrativa de Auxilio Salud Plus ubicada en el Tercer Piso de la Torre Médica del Hospital Auxilio Mutuo, Hato Rey en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m. o enviarlo al siguiente correo electrónico: reembolsos@auxiliosaludplus.com.

Normas:

1. El asegurado tiene hasta **90 días** para entregar o enviar la solicitud de reembolso a partir de la fecha en la que recibió el servicio. De incumplir con el tiempo requerido, el reembolso no será procesable.
2. Solicitud de reembolso que se reciba incompleta o sin el recibo de pago, no se podrá procesar hasta tanto se reciba toda la información requerida.
3. Si el reembolso es por un servicio que requiere preautorización y no se realizó el proceso correspondiente con Asuntos Clínicos, será un reembolso que estará sujeto a aprobación por parte de la administración de Auxilio Salud Plus.

Cualquier duda o pregunta, puede comunicarse al (787) 756-5971 o a través del correo electrónico: reembolsos@auxiliosaludplus.com.

Departamento de Reclamaciones
Auxilio Salud Plus, Inc.