

Guía de usuario



Universidad Autónoma
CHAPINGO
Enseñar la explotación de la tierra, no la del hombre

Lo que debes saber sobre tu Póliza.

¡Te damos la bienvenida a Plan Seguro!

Nos es grato recibirte en la Primera Aseguradora Especializada en Salud, con más de 20 años de experiencia.

En Plan Seguro ayudamos a nuestros clientes a conocer y entender los beneficios de nuestros servicios, además de los procesos acompañados de una atención oportuna y cálida, por lo que ponemos a tu disposición el presente Manual de usuario.

¡Te damos la bienvenida a Plan Seguro!

Revisa que tu información esté correcta de lo contrario, notifica cuanto antes a tu área de Recursos Humanos, a través de nuestro módulo de atención, ubicado dentro de la Universidad Chapingo, para realizar la aclaración y ajustes correspondientes.

Recuerda:

Con Plan Seguro tienes Protección y Asesoría las 24hrs.



Servicio Seguro
800 277 1234

Consulta más de nuestros productos en:

www.planseguro.com.mx

Agradecemos tu preferencia

Atentamente,

Plan Seguro S.A. de C.V., Compañía de Seguros

También recibe información acerca de:

- Orientación del uso de tu Póliza
- Estatus de algún trámite



1. Directorio de Hospitales

Para que puedas acceder de forma rápida y fácil a la ubicación de los Hospitales* que tienes disponibles con tu Póliza, Plan Seguro pone a tu disposición el directorio de Hospitales.

Para consultar tu directorio de hospitales ingresa a www.planseguro.com.mx



2. Directorio de Médicos

Desde nuestros canales digitales puedes buscar Médicos registrados en Plan Seguro, de acuerdo a la especialidad y ubicación que prefieras.

Para consultar tu directorio de médicos ingresa a www.planseguro.com.mx



3. Módulos Plan Seguro

Ponemos a tu disposición los módulos Plan Seguro, módulo Universidad Chapingo y las oficinas Plan Seguro, para conocer todas las ubicaciones puedes ingresar a www.planseguro.com.mx

Te brindamos tranquilidad con los pasos a seguir para que apliques el beneficio de pago directo:



1. Debes entregar en los módulos Plan Seguro, módulo Universidad de Chapingo y oficinas Plan Seguro.
 - Identificación oficial
 - Interpretación de Estudios que corroboren el padecimiento
 - Informe Médico
 - Aviso de Accidento y/o Enfermedad
2. Al momento de ingresar tu información, uno de nuestros asesores te brindará el número de la solicitud con el que podrás dar seguimiento.
3. Plan Seguro te otorgará la carta de respuesta a través de los Módulos en un periodo no mayor a 5 días hábiles con el dictamen de autorización o declinación dependiendo el caso.
4. Al momento del ingreso, deberás entregar al Hospital:
 - Carta de autorización vigente (no mayor a 15 días)
 - Identificación Oficial
 - Impresión de tu Credencial Virtual Plan Seguro
5. El Hospital reportará a Plan Seguro tu ingreso para dar seguimiento de la hospitalización, hasta el alta hospitalaria.
6. Cuando el Médico otorgue el alta hospitalaria, deberás dirigirte a admisión para verificar el proceso de tu salida.

En el proceso de alta, el Hospital enviará el estado de cuenta a Plan Seguro para generar los aumentos de suma requeridos de acuerdo a Condiciones Generales y sumas contratadas.

El Asegurado deberá pagar en el Hospital, el Deducible y Coaseguro, en caso de que aplique así como los insumos no cubiertos por las Condiciones Generales de la Póliza contratada.

Una vez ocurrido lo anterior, el Asegurado podrá egresar del Hospital.

3. ¿Qué hacer en caso de una urgencia hospitalaria?

Importante: Usa los Hospitales en convenio con Plan Seguro que correspondan a la Base Hospitalaria que hayas contratado.

Para reportar un Siniestro tienes un máximo de 5 días para dar aviso por escrito a Plan Seguro sobre el Accidente o Enfermedad para que pueda ser motivo de indemnización.

Te brindamos tranquilidad con los pasos a seguir para que apliques el beneficio de Pago Directo:

Pago Directo:

Plan Seguro paga directamente al Hospital en convenio, por la atención Médica y Hospitalaria de un Accidente o Enfermedad cubierta.



1. Al momento de una urgencia podrás llamar en cualquier momento a SERVICIO SEGURO 800 277 1234
2. Nuestro asesor te brindará el número de la solicitud con el que podrás dar seguimiento a la incidencia.
3. Debes presentarte en el área de urgencias del Hospital con tu credencial Plan Seguro y una identificación oficial.

En caso de no utilizar un Médico en Convenio con Plan Seguro:

Éste podrá ajustarse al Tabulador de Honorarios Médico-Quirúrgicos, presentando al módulo de Plan Seguro la siguiente documentación:

- Informe Médico
- Aviso de Accidente o Enfermedad
- Formato de Aceptación de Tabulador de Honorarios
- Estudio de diagnóstico (estudios de laboratorio, ultrasonido, radiografías, etc.)

Plan Seguro emitirá una carta de respuesta en la cual se indicará la autorización o declinación del Pago Directo de su trámite.



4. En los módulos Plan Seguro, en el módulo de la Universidad Chapingo o en las oficinas de Plan Seguro, te podrán brindar los formatos para trámites: Aviso de accidente y / o enfermedad e informe médico. Estos deberán ser debidamente llenados por ti y por el médico tratante incluyendo fechas y firmas correspondientes.
5. Deberás entregar los formatos para trámites y el estudio de diagnóstico que te extienda el Médico tratante, en los módulos Plan Seguro, en el módulo de la Universidad Chapingo o bien al médico supervisor de Plan Seguro.

Si el ingreso es mediante el área de urgencias es necesario reportar inmediato a Servicio Seguro, el Hospital así como el envío de los formatos para dictamen anticipando el egreso para evitar demoras al momento del alta.

6. Una vez ingresados los documentos, Plan Seguro empezará el proceso de dictamen.
7. Plan Seguro le otorgará respuesta por correo electrónico al Hospital

Durante el proceso, en todo momento, estás en tu derecho de solicitar el corte de tu estado de cuenta. Es importante que revises los cargos realizados y si tienes alguna duda, dirígete con el personal del Hospital.

8. Cuando el Médico otorgue el alta hospitalaria, deberás dirigirte a admisión para verificar el Proceso de alta.



Proceso de alta

El Hospital enviará el estado de cuenta a Plan Seguro para generar la suma requerida a favor del Asegurado.

El Asegurado deberá cubrir en el Hospital, el Deducible y Coaseguro, así como los insumos no cubiertos por las Condiciones Generales de la Póliza contratada.

En el proceso administrativo para tu alta hospitalaria, intervienen varios factores, como cierre del estado de cuenta por enfermería y notificación a cuentas por cobrar, caja de Médicos y admisión.

9. En cuanto tu Médico tratante extienda tu alta, notifica a Servicio Seguro 01 8002771234. Esto agilizará la revisión de tu estado de cuenta, evitando retrasos en tu salida.
10. Una vez ocurrido lo anterior podrás egresar del Hospital.

4. ¿Cómo solicitar un Reembolso?

Podrás reclamar los gastos originados por consultas, estudios de laboratorio y gabinete o gastos realizados por una enfermedad o Accidente, así como de tratamientos médicos y/o quirúrgicos amparados que no se realicen con Hospitales y Médicos en convenio con Plan Seguro, los cuales deberás tramitar vía Reembolso, mismos costos que se ajustarán al tabulador que hayas convenido con Plan Seguro.

En caso de que tu reclamación sea por varios padecimientos, deberás realizar un trámite por cada uno de ellos, por lo anterior, toma en cuenta lo siguiente:

Documentos necesarios para el reembolso:

- Aviso de Accidente o Enfermedad
- Informe Médico por cada Médico tratante en original
- Solicitud de Reembolso (relación de comprobantes en original)
- Estudios de Diagnóstico (copia de los resultados de los estudios de laboratorio y en el caso de imagenología y/o gabinete la interpretación de los mismos, que respalden el diagnóstico reclamado)
- Recibos de Honorarios o Facturas

Para solicitar el pago

El periodo para reclamar un Reembolso que se efectuó durante la vigencia de la Póliza es de dos años.

Plan Seguro no hará ningún pago como Reembolso a establecimientos de caridad, beneficencia, asistencia social o cualquier institución semejante en donde no se exige remuneración.

1. Adicional a los documentos antes señalados, debes presentar tu identificación oficial con fotografía y comprobante del estado de cuenta (no Mayor a 3 Meses) en los puntos de contacto Plan Seguro.
2. Si la documentación está completa y correcta, Plan Seguro otorgará a tu el número de solicitud para dar seguimiento al dictamen que se realizará de acuerdo con las condiciones que aplican según la ocurrencia del siniestro.



¿Qué hacer para solicitar una factura o comprobante fiscal?

Todas las facturas generadas por los gastos médicos derivados de un Accidente o Enfermedad deberán solicitarse a nombre del paciente (Asegurado afectado mayor de 18 años), titular o Contratante y cumplir con los requisitos fiscales vigentes dictados por el SAT.

Los comprobantes o facturas se podrán solicitar en las 72 horas posteriores al registro del siniestro.

La información que se incluirá es la siguiente:

- Desglose de la cuenta o comanda cuando se trate de atención hospitalaria
- Recetas de medicamentos cuando exista prescripción del Médico tratante
- Recetas médicas para aparatos ortopédicos o equipo especial
- Acta del Ministerio Público (Accidentes ocurridos en vía pública)



Importante: Todos los documentos deben presentar la descripción clara del procedimiento, duración del tratamiento, atención y medicamento recibido, así como el desglose de los conceptos que se reclaman en las facturas.