

UNA GUÍA ÚTIL

Cómo presentar una reclamación



Ingle International está aquí para ayudarlo.

Si recibe atención médica mientras estudia en Canadá, deberá presentar una reclamación. El proceso de completar los formularios y recopilar la documentación que se debe presentar puede parecer abrumador. Inhale profundamente y relájese: presentar su reclamación es simple si sigue estos pasos.

PASO 1

Completar el formulario

No importa si pagó los servicios recibidos o no, debe completar un formulario de reclamación cada vez.

- 1.** Descargue el formulario de reclamación de su sitio web de seguro para estudiantes.
- 2.** Complete el formulario de reclamación electrónicamente o imprímalo y complete la información necesaria con bolígrafo.
- 3.** Preste especial atención a la sección C. Debe describir las razones por las que consultó al médico ese día. Ejemplo: incorrecto: “Me quebré el brazo”; correcto: “Estaba patinando, me resbalé y me caí sobre el brazo”.
- 4.** Imprima el formulario y fírmelo. Sin su firma, no podremos procesar su reclamación.
- 5.** Revise el formulario de reclamación para asegurarse de haber completado todo lo que se aplique a su caso; cuanto mayor grado de detalle, mejor. Una vez firmado el formulario de reclamación, continúe con el Paso 2.

PASO 2

Recopilar la documentación

Proporcione todos los documentos relacionados con su enfermedad o lesión para fundamentar su reclamación.

- 1.** Junte todas las notas médicas y/o del médico, los informes de la sala de emergencias y los recibos. Se requieren todos los documentos que reciba al momento de recibir el servicio.
- 2.** Haga fotocopias, saque fotografías de alta resolución o escanee todos sus documentos.
- 3.** Asegúrese de que todos los documentos sean legibles. Regla general: si usted no lo puede leer, nosotros tampoco.
- 4.** Conserve la reclamación y los documentos originales en un lugar seguro, y envíenos solamente fotocopias. Le recomendamos conservar las copias electrónicas siempre que sea posible. Es posible que se le solicite que vuelva a presentarlas más adelante.

PASO 3

Presentar la reclamación

Usted presentó su formulario de reclamación y preparó toda la documentación necesaria. Ahora está listo para presentar la reclamación. Puede elegir entre algunas opciones:

- 1.** Correo electrónico: studentclaims@ingleinsurance.com (esta es la mejor manera de presentar la reclamación; recibirá un acuse de recibo).
- 2.** Fax: 1.416.730.1878.
- 3.** En línea: visite la sección de reclamaciones del sitio web de seguro para estudiantes (recibirá acuse de recibo).
- 4.** Por correo: Ingle International Claims Administration
Suite 200 - 460 Richmond Street West
Toronto ON M5V 1Y1 Canadá

Sugerencia: Conserve los originales en un lugar seguro. Nosotros aceptamos fotocopias.

PASO 4

Verificar el estado

Si tiene todo lo que le pedimos, podemos procesar muy rápidamente su reclamación. Si se producen demoras, puede deberse a que necesitamos más información.

- 1.** Consulte su correo electrónico periódicamente para saber si el Departamento de Reclamaciones necesita más información para procesar su reclamación. Ellos le explicarán exactamente qué falta en su presentación.
- 2.** Entregue la información solicitada lo antes posible.
- 3.** Llame al 1.888.386.8888 si tiene alguna pregunta acerca de lo que se le pide o para comprobar el estado de su reclamación.
- 4.** Si se rechaza su reclamación, se le enviará por correo electrónico una explicación acerca de la/s exclusión/es.

Si pagó de bolsillo por sus servicios, se le enviará un cheque a la dirección que figura en el formulario de reclamación.

Sugerencia: llame al 1.888.386.8888 si sale de Canadá mientras la reclamación se encuentra en proceso. Es importante tener en nuestros registros la información de contacto más actualizada sobre usted.

SEPA A QUIÉN LLAMAR

Asistencia de emergencia

Línea gratuita: 1.800.295.5205

Cobro revertido: 1.416.640.4416

Se debe notificar al servicio de asistencia de emergencia, Intrepid 24/7, dentro de las 48 horas, si un estudiante:

- ✓ es hospitalizado por alguna razón
- ✓ requiere cirugía de cualquier tipo (incluida odontológica)
- ✓ necesita una resonancia magnética o una tomografía
- ✓ necesita transporte aéreo
- ✓ necesita atención médica de cualquier tipo fuera de Canadá

Consulte el texto de la póliza para más información.

Intrepid 24/7 también brinda asistencia con otros servicios, entre los que se incluyen:

- ✓ Encontrar el centro médico más cercano
- ✓ Coordinar la facturación
- ✓ Preguntas relacionadas con la cobertura
- ✓ Cómo presentar una reclamación
- ✓ Organizar transporte de emergencia

Ingle International

Línea gratuita: 1.888.386.8888

Directo: 1.416.644.4870

Nuestro centro de llamadas puede ayudarlo con los siguientes temas:

- ✓ Comprar un seguro del viajero para familiares y amigos que se encuentran de visita
- ✓ Información sobre sus opciones de seguro después de graduarse o dejar sus estudios
- ✓ Realizar cambios a su cobertura existente (nombre, fecha o cambio de plan)*
- ✓ Estado de reclamaciones

*Si su institución educativa concertó su cobertura de seguro, debe comunicarse con ella para realizar cambios.