



Guía del Asegurado



Estimado Asegurado,

A continuación encontrarás la guía práctica para el uso adecuado de tu seguro Médico Roblemed, con éstos sencillos pasos podrás gozar del servicio de **RobleRed 2.0** en donde encontrarás proveedores médicos y hospitalarios que te pueden atender con la modalidad de pago directo, permitiéndote gozar de un servicio rápido, fácil y eficiente evitando desembolsar el 100% de los gastos médicos incurridos.



La Revolución del Seguro Médico

Para tu comodidad hemos cambiado a un carné digital y se ha asignado un nuevo número de carné, con el que podrás ingresar a nuestra página web www.elroble.com/roblered donde puedes fácilmente consultar los proveedores afiliados y darle seguimiento a tus autorizaciones.

Podrás encontrar tu carné digital ingresando a la App “RobleRed” en la opción “Perfil” donde se encuentra la información necesaria sobre tu póliza para que los proveedores médicos te presten sus servicios.

RobleRed 2.0 te da los siguientes beneficios:

- La red de servicios médicos y hospitalarios más grande en Guatemala (más de 1,400)
- Exámenes de laboratorio y de diagnóstico sin previa autorización
- Reducción de tiempos de respuesta en autorizaciones de medicamentos y hospitalizaciones

Puedes acceder a los servicios de RobleRed 2.0 a través de dos cómodos mecanismos tecnológicos:

A través de tu navegador ingresando a la página www.elroble.com/roblered , o por medio de la App “RobleRed” desde un Smartphone, la cual puedes descargarla desde las tiendas:



Para acceder deberás ingresar el número de carné que te proporcionamos (Ej. 502-XXXXXX)

Recuerda que cada persona de tu núcleo familiar posee un número de carné diferente con el fin de brindarle una atención personalizada.

www.elroble.com/roblered

App “RobleRed”

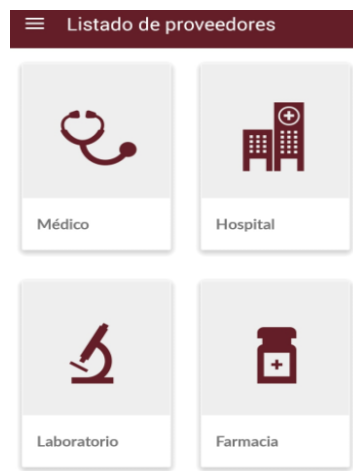


¿Qué información encuentro al ingresar a RobleRed 2.0?

Al ingresar a la página web encontrarás menús que te permitirán identificar y contactar:

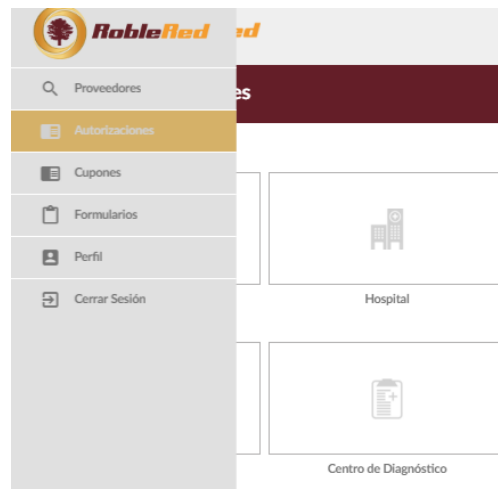
1. Proveedores afiliados disponibles:

- Médicos (*indicará si es un médico que atiende en clínica o solamente en Hospital*)
- Hospitales
- Centros de Laboratorio, Diagnóstico y Radiología
- Farmacias
- Agrupación médica
- Servicios Integrales



Podrás utilizar filtros para elegir el proveedor que más se ajuste a tus necesidades y encontrarás datos de contacto que facilitarán la coordinación de tus citas.

2. **Autorizaciones:** Puedes consultar el status de las últimas solicitudes de autorizaciones médicas, la cual al momento de estar autorizada se enviará a tu correo electrónico
3. **Cupones:** En ésta sección podrás consultar la cantidad de consultas médicas que han realizado tú y/o tus dependientes
4. **Formularios:** Puedes descargar los formularios de acuerdo al servicio médico requerido, los mismos también están disponibles para nuestros Médicos Afiliados
5. **Perfil:** En ésta sección podrás visualizar tu información así como la de los integrantes de tu póliza en la pestaña “Dependientes”



Requisitos indispensables para obtener servicios médicos:

- Utilizar proveedores afiliados a **RobleRed**
- Presentar carné digital del asegurado y documento de identificación
- Utilizar formularios de **RobleRed**
- Firmar constancia del servicio recibido por el proveedor
- Cancelar el Copago o Coaseguro correspondiente
- Estar al día en el pago de primas de tu póliza Roblemed

Recuerda que al utilizar los servicios afiliados a Roblered recibirás una excelente atención y muchos de tus procesos serán automáticos.

Nota importante: La cobertura de los servicios está sujeta a los beneficios y exclusiones indicados en su póliza.

Servicios médicos que NO requieren Autorización

1. **Consulta Médica (Previa Cita con médico de RobleRed)**
2. **Exámenes de Laboratorio y Diagnóstico** (*Ver listado más adelante de Exámenes de Especiales que SI requieren autorización*)

En el Centro de Diagnóstico afiliado a **RobleRed** deberás:

- Presentar carné y documento de identificación
- Presentar la orden de laboratorio o diagnóstico emitida por su médico tratante

3. **Emergencias Hospitalarias menores a Q 3,500.00** (*ver listado más adelante de diagnósticos que SI requieren autorización*)

Servicios que SI requieren Autorización

1. Medicamentos:

Para la compra de los medicamentos autorizados deberás presentarte a cualquiera de las farmacias afiliadas a **RobleRed** y presentar:

- Carné y documento de identificación
- Formulario correspondiente en original, extendido, firmado y sellado por el médico tratante
- Receta del médico en caso de medicamentos controlados
- Autorización de Seguros El Roble enviada a tu correo electrónico

La Farmacia Afiliada entregará exclusivamente los medicamentos indicados en la Autorización de Medicamentos

- Adicional a los requisitos indispensables ya mencionados, en el caso de medicamentos controlados la farmacia afiliada le requerirá la receta en original de su médico tratante.
- Para medicamentos recetados por diagnósticos de enfermedades crónicas que requiera tratamiento mayor a 2 meses, usted recibirá en forma automática en la dirección electrónica registrada, las siguientes dos autorizaciones, completando así seis meses de tratamiento, luego de eso deberá consultar nuevamente a su médico tratante para actualizar el formulario.

2. Exámenes Especiales y Diagnóstico

Para los siguientes exámenes especiales y de diagnóstico será necesario solicitar autorización a Seguros El Roble:

- Tomografías
- Resonancia Magnética
- Densitometría Ósea
- Doppler
- Gastroscopía y Colonoscopia
- Aparato Holter y Monitoreo de presión arterial de 24 hrs
- Electroencefalograma
- Manometría Esofágica y Rectal
- Mapeo Cerebral
- Polisomnografía
- PH Metría
- Potenciales evocados, Somatosensoriales, auditivos, visuales, y de tallo cerebral
- Centellograma
- Ecocardiograma
- Electromiograma

En el Centro de Diagnóstico afiliado a **RobleRed** deberás:

- Presentar tu carné digital y documento de identificación
- Entregar autorización de Seguros El Roble enviada a tu correo electrónico
- Firmar la factura y/o comprobante que el proveedor emitirá a **RobleRed**, lo cual hará constar que le fueron realizados todos los exámenes solicitados
- Cancelar el copago y/o coaseguro correspondiente

3. Emergencias Hospitalarias mayores a Q3,500.00 y menores a Q 3,500.00 por los siguientes diagnósticos:

- Complicaciones del Embarazo
- Daño a sí mismo de un asegurado
- Diagnósticos de tipo psiquiátrico
- Pacientes bajo efecto de alcohol.
- Casos con procedimientos adicionales a la atención de la emergencia, como: colocación de yeso, suturas, etc.

4. Hospitalización Programada

Al momento de ingresar al Hospital afiliado a **RobleRed** debes:

- Presentar tu carné y documento de identificación
- Entregar autorización de Seguros El Roble enviada a tu correo electrónico

Al momento de su Egreso del Hospital afiliado a **RobleRed** debes:

- Solicitar su estado de cuenta al departamento de caja, para revisar que todo lo facturado esté relacionado con los servicios recibidos; de ser así, deberá firmar de conformidad para evitar contratiempo al momento de su salida.

Importante:

- Las autorizaciones emitidas tienen una validez de 30 días, si por alguna razón no la puede utilizar en ese tiempo deberá solicitar la revalidación correspondiente.
- Para estos servicios favor enviar formulario correspondiente a la dirección autorizaciones@elroble.com

Reembolso Convencional

Si prefieres acudir con un proveedor (Hospital, Médico, Farmacia y Laboratorio) que no se encuentre afiliado a **RobleRed** :

- Paga el 100% de los gastos médicos
- Solicita el reembolso a Seguros El Roble (Recordar que debes cubrir el deducible anual y está sujeto a las condiciones de la póliza incluyendo Participación por Evento)

¿Cómo solicitar el Reembolso?

Envía a Seguros El Roble:

- Formulario “**Único de Reclamación para Gastos Médicos y Dental / Pago Convencional y Pago Directo**” con toda la información requerida, no olvidar firma y sello del médico
- Recetas: Indicar nombre del paciente, cantidad y tiempo que debe tomar el medicamento. Se aceptan fotocopias en los casos donde la Farmacia requiere quedarse con la receta original
- Ordenes médicas: Indicar el nombre del paciente, así como resultados de las mismas
- Copias de facturas de Hospitales, Honorarios Médicos, Farmacias, Centros de Diagnóstico Laboratorios
- En caso de Hospitalización debes presentar detalle de servicios recibidos.

Las facturas deben:

- Estar a nombre del Asegurado Titular, conyugue o contratante

Pago Directo en el Extranjero

Si tu póliza cuenta con Cobertura Internacional y necesitas ser hospitalizado por una cirugía programada (no emergencias) puedes solicitar a través de tu Agente o Corredor de Seguros la aprobación correspondiente con el Hospital seleccionado. En este caso debes cubrir el deducible, timbres, legalización de facturas y el Coaseguro (porcentaje que le corresponde sobre los gastos).

En caso de emergencias y/o gastos médicos fuera de un Hospital no procede Pago Directo en el Extranjero, únicamente la opción de reembolso convencional.

IMPORTANTE

En caso de Emergencia puedes comunicarte al  donde se te proporcionará de forma gratuita e ilimitada en caso de emergencia:

- Orientación Médica Telefónica
- Visita Médica Domiciliar
- Servicio de Ambulancia

Cualquier duda o comentario puedes comunicarte con tu Corredor/Agente de Seguros o directamente a Seguros El Roble, PBX 2420-3333 Opción 1

 **RobleRed 2.0** de Seguros El Roble, un universo de posibilidades en la palma de tu mano



www.elroble.com

7 av. 5-10 zona 4 Centro Financiero Torre II, nivel 16
PBX: 2420-3333