



- **Proceso de Atención
Accidentes Personales
Pago Directo**

● Proceso de Atención AP Pago Directo

1.-El paciente acude al hospital y/ó clínica en convenio con SURA presentando la siguiente documentación:

- a) Formato de Aviso de enfermedad ó Carta escolar con sello y firma de la autoridad escolar o institucional.
- b) Identificación del paciente o su acompañante (credencial escolar, IFE, Pasaporte etc)

2.- El Hospital ó Clínica debe reportar a nuestro CAT al 01800-723-7900 opción 2 / opción 2 o al 01800-911-7692 el ingreso, desde que es recibido para atención, en donde se dará un número de reporte, el cual no es una autorización, es una constancia de día y hora del reporte, y se dará un número de FOLIO del caso atendido en el Hospital para su seguimiento y respuesta.

3.- El Hospital debe enviar la documentación enlistada a continuación inmediato al alta del paciente, para determinar procedencia a los siguientes correos:

dictamen.gm@segurossura.com.mx y cabina.gm2@segurossura.com.mx

- a) Carta escolar o aviso de accidente enfermedad (se anexa formato) firmado y/ó sellado por la dirección escolar o responsable de la institución.
- b) Informe médico formato SURA (se anexa formato) llenado en forma correcta y completa o Copia de las notas médicas de atención
- c) Interpretación de los estudios realizados (Rx opcional)
- d) Estado de cuenta de los insumos de forma desglosado
- d) Estado de cuenta con insumos desglosados (no se cubre receta de salida en estado de cuenta).
- e) Copia de las identificaciones presentadas en el Hospital. (Opcional)

● Proceso de Atención AP Pago Directo

4.- SURA confirma recepción de documentación.

Después de confirmado, se valida la documentación. Si está completa dicha información, **dictamen tendrá 45 minutos como máximo para emitir la respuesta** (carta de autorización o correo garantía de cobertura).

5.- Las atenciones subsecuentes se tramitan vía reembolso. Solo la atención inicial y cirugías, se cubren por pago directo. Las sesiones de rehabilitación las debe programar el asegurado o tramitarlas por reembolso.

**En pólizas con listado detallado, si el asegurado no se encuentra dado de alta, el gasto se tramitará por reembolso invariablemente.*

Nota: En caso de contingencia por fallas de sistema, para garantizar el tiempo de respuesta y agilizar la atención del asegurado se enviara un correo por parte de SURA firmado garantizando el pago de la atención.

El correo será: **dictamen.gm1@gmail.com**

En caso de que el asegurado tenga duda de cobertura al respecto estando en el hospital, puede marcar al número referido **01800-723-7900 ó 01800-911-7692.**

Como siempre Seguros SURA México reitera su compromiso con sus socios comerciales para mejorar los procesos de atención y servicios.

Atentamente
Seguros SURA México.

Gracias

Asegúrate de Vivir

En Seguros SURA somos aseguramiento y gestión de tendencias y riesgos.