

# Protocolo Reembolso de Salud



## Revisa información importante, para el reembolso de tus gastos médicos.

### ¿Cómo se solicitan los Reembolsos de Gastos Médicos?

- **En primer lugar, todos tus gastos deben ser presentados ante tu Isapre o Fonasa**, debes presentar comprobante de prestaciones de la Isapre y boleta. En caso de no tener cobertura, deben venir con timbre de “no bonificable” o “sin cobertura”.
- **Debes adjuntar siempre documentos originales** extendidos a nombre del paciente, tales como boletas, facturas, bonos, detalle de prestaciones, pre-factura, etc. Las fotocopias de documentos no son reembolsables.
- **Para presentar reembolsos online** (aquellos realizados a través de la web de tu Isapre) es necesario que **adjuntes el reembolso de la Isapre, más la boleta original de la prestación.**
- Si ingresas tus solicitudes de reembolsos a través de portal cliente [www.zurich.cl](http://www.zurich.cl), debes presentar obligatoriamente formulario solicitud de reembolso de gastos médicos. Completado y firmado por tu médico tratante.
- **Los gastos médicos por urgencia** pueden ser presentados sin completar la declaración médica por la aplicación app o web, pero siempre debe venir el informe de la urgencia, indicando el diagnóstico.

### ¿Cuál es el plazo para presentar los gastos al seguro?

- **Los gastos médicos deben ser recibidos por Zurich en un plazo de 60 días** corridos desde la fecha de emisión de los documentos contables (boletas, facturas o bonos). **Todo gasto fuera de plazo no será reembolsado.**

### ¿Cómo se solicitan los reembolsos de medicamentos?

- Debes enviar la receta médica, prescrita de puño y letra del médico tratante con el nombre completo del paciente, fecha y diagnóstico. Adjuntando la boleta de la farmacia con fecha, detalle de los medicamentos, cantidad, valor unitario y total.
- **Recetas a permanencia o por tratamientos prolongados:**
  - Debe especificar que es a permanencia o la duración del tratamiento. Las recetas a permanencia deberán ser renovadas cada seis meses.
- **Recetas retenidas por la farmacia:**
  - Deberás enviar fotocopia de la receta original con timbre de la farmacia que indica “RECETA RETENIDA” o que señale que queda a disposición del establecimiento por orden del Servicio Nacional de Salud (S.N.S.)

**En resumen, toda receta que sea a permanencia o retenida por la farmacia deberá ser fotocopiada, para que esta puedas presentarla en futuras solicitudes de reembolsos, indicando que se trata de una continuación de tratamiento.**

## ¿Cómo se solicitan los reembolsos hospitalarios?

- Deben ser ingresados a través de portal web ([www.zurich.cl](http://www.zurich.cl)), adjuntando formulario solicitud de reembolsos, boletas correspondientes a copago, todos los bonos emitidos por Isapre o Fonasa, estado de cuenta, prefectura, epicrisis y protocolo operatorio.

## ¿Qué prestaciones requieren de una Derivación Médica?

- Psicología
- Kinesiología
- Fonoaudiología
- Psicopedagogía (\*)

Para que estas prestaciones sean bonificadas, es necesario que sean derivadas por un médico, el cual debe completar la **SOLICITUD DE REEMBOLSO** adjuntando una orden médica donde se detalla la derivación.

(\*) Debe ser derivado por neurólogo o psiquiatra infante-juvenil y además debes adjuntar un informe detallado del psicopedagogo, indicando el diagnóstico.

Puedes hacer seguimiento de tus gastos en [www.zurich.cl](http://www.zurich.cl), si no tienes tu clave puedes solicitarla en <https://www9.zurich.cl/vida/web/Portal/login/recupera>



Si necesitas más información comunícate con tu Ejecutiva a [santander@zurich.com](mailto:santander@zurich.com)