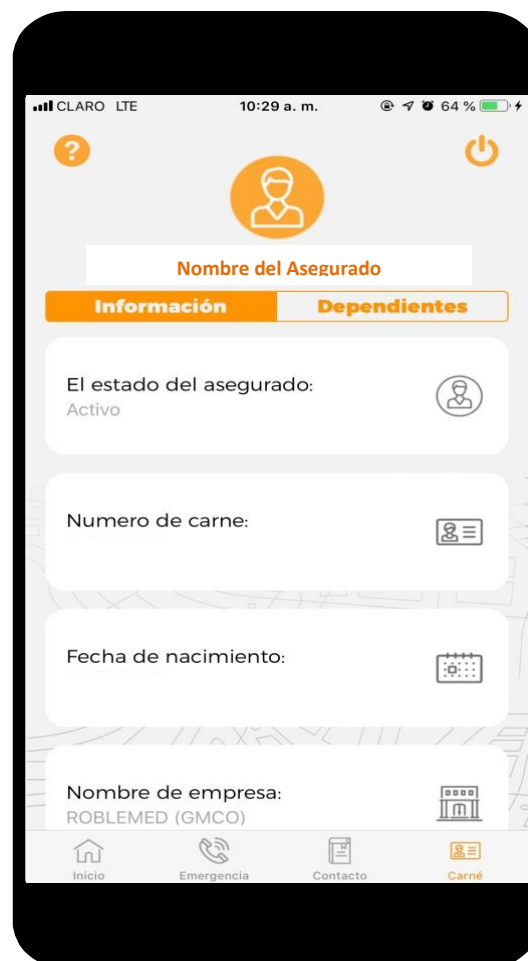


### Estimado Asegurado

A continuación encontrará la guía práctica para el uso adecuado de su seguro Médico Roblemed, con éstos sencillos pasos podrá gozar del servicio de proveedores médicos y hospitalarios que le pueden atender con la modalidad de pago directo a través de **RobleRed** permitiéndole gozar de un servicio rápido, fácil y eficiente evitando desembolsar el 100% de los gastos médicos incurridos.

Para su comodidad hemos cambiado a un carné digital y se ha asignado un nuevo código de identificación, con el cual puede ingresar a nuestra página web **www.elroble.com** y fácilmente consultar los proveedores afiliados y darle seguimiento a sus autorizaciones.

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



**RobleRed le da los siguientes beneficios:**

- La Red de servicios médicos y hospitalarios más grande en Guatemala
- Exámenes de laboratorio y de diagnóstico sin previa autorización
- Medicamento sin previa autorización
- Reducción de tiempos de respuesta en autorizaciones hospitalarias

**Puede acceder a los servicios de RobleRed a través de las siguientes opciones:**

En su navegador ingresando a la página [www.elroble.com](http://www.elroble.com) o por medio de la App **“RobleRed”** desde su Smartphone, la cual puede descargar en:



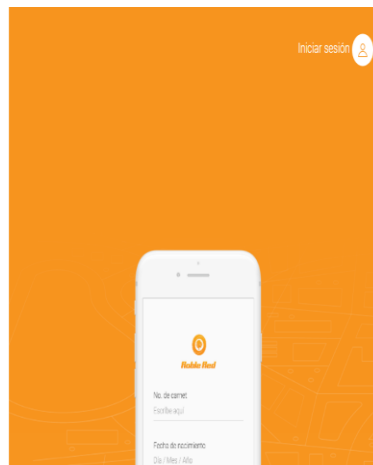
- Deberá ingresar el número de carné que le proporcionamos (Ej. 502-XXXXXX) y su fecha de nacimiento.

Recuerde que cada dependiente asegurado en su póliza posee un número de carné diferente con el fin de brindarle una atención personalizada.

**Navegador ([www.elroble.com](http://www.elroble.com))**

Bienvenido a la  
plataforma para  
Asegurados

La nueva plataforma en la que podrá obtener información y realizar  
búsquedas mucho más fáciles para su comodidad.

**App “RobleRed”**

Al ingresar a **RobleRed** podrá encontrar la siguiente información:

1. **Proveedores afiliados disponibles:**

- Médicos
  - **NO ACEPTA CUPONES:** es porque no atenderán consulta externa en clínica.
  - **ACEPTA CUPONES:** con ellos si puede concertar cita y están autorizados para consulta externa.
- Hospitales
- Centros de Laboratorio, Diagnóstico y Radiología
- Farmacias
- Agrupación médica
- Servicios Integrales

**Podrá utilizar filtros** para elegir el proveedor que más se ajuste a sus necesidades y obtener información como dirección, teléfonos y horarios de atención que le facilitará la coordinación de sus citas.

2. **Autorizaciones:** Puede consultar el status de las últimas solicitudes de autorizaciones médicas, al momento de ser aprobada (s) se enviará la respuesta al correo electrónico indicado en el formulario.
3. **Cupones:** En ésta sección podrá ver la cantidad de consultas médicas que han realizado usted y/o sus dependientes.
4. **Formularios:** Puede descargar los formularios de acuerdo al servicio médico requerido, (Ésta opción se encuentra únicamente ingresando a través de la página web) Los mismos también están disponibles con nuestros Médicos Afiliados.
5. **Perfil:** En ésta sección podrá visualizar su información así como los integrantes de su póliza en la pestaña “Dependientes”
6. **Contacto:** Encontrará teléfonos y correo electrónico de contacto con Seguros El Roble.



**Requisitos indispensables para obtener los servicios médicos:**

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

Recuerde que al utilizar los servicios afiliados a RobleRed recibirá una excelente atención y muchos de sus 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. **Medicamentos**

Con el propósito de facilitarle la compra de Medicamentos, ahora cuenta con la siguiente opción: Compra de medicamentos en farmacias afiliadas, en el cual ya no es necesario gestionar autorización. Para obtener éste servicio solamente debe presentar el Formulario **“Receta de Medicamentos”** y su carné.

**¿Quién puede utilizarlo?**

Asegurados que tienen 12 meses de vigencia continua en su póliza.

Si tiene menos de 12 meses de estar asegurado deberá solicitar autorización enviando formulario al correo **autorizaciones@elroble.com**

### ¿Cómo puede utilizarlo?

- El médico tratante debe completar, firmar y sellar el formulario “Receta de Medicamentos”
- Al reverso del formulario podrá verificar si el (los) medicamento (s) recetados califican para éste servicio

### ¿Dónde puedo utilizarlo?

En las siguientes farmacias afiliadas a RobleRed:



### ¿Qué debe presentar en la Farmacia?

- Carné de Identificación del asegurado (físico o App)
- Formulario original de “Receta de Medicamentos” firmado y sellado por el médico tratante

### Medicamentos para Enfermedades Crónicas (Recetas Recurrentes)

Enfermedad crónica se refiere a toda enfermedad cuyo tratamiento requiere medicamento por más de 6 meses (Por ejemplo: Hipertensión, diabetes, artritis, hipotiroidismo, etc.)

- El proveedor entregará medicamentos para tratamiento hasta un período máximo de 2 meses. (ver reverso del formulario para verificar si los medicamentos aplican en éste mecanismo)
- Por medio de un proceso automatizado, RobleRed enviará las 2 autorizaciones siguientes al correo electrónico indicado (2da. y 3ra. autorización). Las mismas se generarán cada 55 días posterior a la entrega del medicamento, hasta completar los 6 meses máximos de tratamiento con la misma receta
- Al momento de utilizar la 2da. Y 3ra. autorización deberá presentar en la farmacia únicamente la autorización de Medicamentos que recibió.

Posterior a este período de 6 meses deberá asistir nuevamente con su médico para que complete un nuevo Formulario de “Receta de medicamentos”, en caso necesite continuar con el tratamiento.

Las autorizaciones, así como los formularios completados por el médico tratante tienen **validez de 30 días calendario**.

Es importante que revise el reverso del Formulario “Receta de Medicamentos” para confirmar que los mismos apliquen. (Si es de su preferencia utilizar otra de las farmacias afiliadas debe solicitar la autorización correspondiente).

En caso que no todos sus medicamentos apliquen, el proveedor despachara los que apliquen únicamente. Deberá gestionar una autorización adicional por los medicamentos que no aplican. En este caso deberá cancelar **Copago de Q. 250.00 + Coaseguro del 20%** del total de la compra.

**3. Exámenes de Laboratorio y Diagnóstico** *(Ver listado más adelante de Exámenes Especiales que SI requieren autorización)*

En el Centro de Diagnóstico afiliado a **RobleRed** deberá presentar:

- Carné de Identificación del asegurado (físico o App)
- Presentar la orden de laboratorio o diagnóstico emitida por su médico tratante

**4. Emergencias Hospitalarias menores a Q. 3,500.00.**

**Servicios Médicos que SI requieren Autorización:**

**1. Medicamentos**

Limitaciones para uso de compra de medicamentos sin previa autorización

- Productos de Origen Natural
- Medicamentos Preventivos (Profilácticos)
- Medicamentos Hormonales y para Ovulación
- Productos o medicamentos para tratamiento Dental y Periodontal (Gingivitis, Abscesos dentales y/o en encías, etc.)
- Medicamentos Psicotrópicos (Tranquilizantes, Ansiolíticos, Antidepresivos, Antipsicóticos, Inductores del sueño, Psicoestimulantes, etc.)
- Productos de Tipo Cosmético (Hidratantes, Humectantes, Limpiadores, Protectores solares, Despigmentantes, Dermoprotectores, Emolientes, etc.)
- Vitaminas y minerales
- Reconstituyente, Bioenergétizantes y Suplementos Alimenticios
- Vacunas e Inmunoestimulantes
- Estimulantes o supresores del Apetito
- Productos sustitutos alimenticios (Leche, Ensure, Pediasure, etc.)

- Lubricantes vaginales
- Anticonceptivos
- Productos de laboratorios de Medicina Alternativa (Himalaya, etc.)
- Productos de venta popular (Alcohol isopropilico, Agua oxigenada, Alka Seltzer, Sal Andrews, etc.)

Por diagnóstico:

- Embarazo
- Impotencia Sexual / Disfunción Eréctil
- Fertilidad
- Cáncer
- Disfunción de Articulación Temporo Mandibular
- Osteopenia
- Melasma, Cloasma
- Pubertad precoz y/o Talla Corta
- Menopausia y Andropausia
- Cicatriz Queloide
- Calvicie o Alopecia (Caída del Cabello)
- Sobrepeso y Obesidad

Luego de recibir la autorización enviada por Seguros El Roble deberá presentar los siguientes requisitos en la farmacia Afiliada:

- Carné de Identificación del asegurado (físico o App)
- Entregar autorización enviada por Seguros El Roble
- Firmar la factura y/o comprobante que el proveedor emitirá a **RobleRed**, lo cual hará constar que le fueron entregados los medicamentos solicitados
- Cancelar el copago y/o coaseguro correspondiente

## 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** deberá presentar:

- Carné de Identificación del asegurado (físico o App)
- Entregar autorización de Seguros El Roble enviada a su 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 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** deberá presentar:

- Carné de Identificación del asegurado (físico o App)
- Entregar autorización de Seguros El Roble enviada a su correo electrónico

Al momento del Egreso del Hospital afiliado a **RobleRed** deberá solicitar:

- Estado de cuenta al departamento de caja, para verificar 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.



## 5. Plan Dental

Si tiene contratado el Plan Dental en su póliza Roblemed, podrá acudir a médicos odontólogos afiliados a la red así como solicitar autorización de procedimientos en clínica, el listado actualizado de odontólogos puede solicitarlo a nuestro departamento de Servicio al Cliente.

### Para solicitar la autorización correspondiente deberá:

- Concertar cita con el odontólogo de su preferencia y presentar Carné de Identificación del asegurado (físico o App)
- Si necesita tratamiento el médico llenará el Formulario Único de reclamos indicando el procedimiento a realizarle.
- Deberá enviar el formulario correspondiente a la dirección **autorizaciones@elroble.com**

Seguros El Roble analizará la solicitud y enviará respuesta a usted y/o al odontólogo para que inicie con el tratamiento.

### Importante:

- Los Formularios llenos por el médico tratante y las autorizaciones emitidas tienen una validez de 30 días, si por alguna razón no puede utilizarla en ese tiempo deberá solicitar la revalidación correspondiente.
- Para solicitar la revalidación de la autorización deberá enviar el formulario correspondiente a la dirección **autorizaciones@elroble.com**.

### Reembolso Convencional

Si usted prefiere acudir con un proveedor (Hospital, Médico, Farmacia y Laboratorio) que no se encuentre afiliado a **RobleRed** deberá seguir el siguiente proceso:

- El 100% de los gastos médicos deberán ser cubiertos por el asegurado. Solicite el reembolso a Seguros El Roble (Recuerde que debe cubrir el deducible anual y está sujeto a las condiciones de la póliza incluyendo Participación por Evento) El médico podrá recetar o solicitar medicamentos, exámenes de laboratorio y diagnóstico completando el formulario correspondiente.

Si el médico tratante solicita un servicio médico de un proveedor que sí se encuentra afiliado a RobleRed puede acudir directamente presentando:

- Carné de Identificación del asegurado (físico o App)
- Formulario de RobleRed correspondiente completo no olvidar firma y sello del médico tratante
- En el caso que se requiera autorización previa podrá solicitarla enviando el formulario a la dirección electrónica **autorizaciones@elroble.com**

### ¿Cómo solicitar el Reembolso?

Envíe a Seguros El Roble:

- Formulario Único de Reclamos para Gastos Médicos con toda la información requerida, no olvidar firma y sello del médico tratante
- 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 deberá presentar detalle de servicios recibidos.

### Las facturas deben:

- Estar a nombre del Asegurado Titular, cónyuge o contratante

### Complemento de Reclamo:

Si necesita continuar el tratamiento de una enfermedad y/o accidente del cual ya fue autorizado un reclamo por Seguros El Roble, debe enviar:

- Formulario Único de Reclamos para Gastos Médicos con toda la información requerida, indicando que es complemento, no olvidar firma y sello del médico tratante
- Adjuntar recetas médicas, ordenes de laboratorio y resultados correspondientes



Formulario Único de Reclamación para Gastos Médicos y Dental | Pago Convencional y Pago Directo

#### SECCIÓN A – PARA SER COMPLETADA POR EL ASEGURADO TITULAR

Datos del Paciente: Asegurado Titular  Cónyuge  Hijo(a)  Sexo: M  F  Edad \_\_\_\_\_  
Nombre Completo del Paciente \_\_\_\_\_  
Estado Civil \_\_\_\_\_ Ocupación \_\_\_\_\_ Fecha de Nacimiento \_\_\_\_\_  
Póliza \_\_\_\_\_ Certificado \_\_\_\_\_ Reclamo: Inicial  Complemento  P. Convencional  P. Directo   
Si su reclamo es Complemento, indique: Diagnóstico \_\_\_\_\_ No. Reclamo \_\_\_\_\_

**Pago Directo en el Extranjero**

Si su póliza cuenta con Cobertura Internacional y necesita ser hospitalizado por una cirugía programada (no emergencias) puede solicitar a través de su Agente o Corredor de Seguros la aprobación correspondiente con el Hospital seleccionado. En este caso debe 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 únicamente la opción de Reembolso Convencional.

**Importante:**

En caso de Emergencia puede comunicarse al **PBX** de forma gratuita e ilimitada:



donde se le proporcionará

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

Cualquier duda o comentario puede comunicarse con su Agente o Corredor de Seguros o directamente a Seguros El Roble en Atención al Cliente al PBX 2420-3333 Opción 1.

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



[www.elroble.com](http://www.elroble.com)

7 av. 5-10 zona 4 Centro Financiero Torre II, nivel 16

PBX: 2420-3333