CONSEJOS PARA
PRESENTAR RECLAMACIONES

¿Qué documentos necesita para su reclamación?

Sabemos que cuando enfrenta una enfermedad, lesión o la pérdida de un ser querido, es importante recibir los beneficios del seguro rápidamente. Una manera de ayudar a garantizar un proceso de reclamaciones eficaz y sin problemas es proporcionar a Washington National los documentos que necesitamos para procesar su reclamación. Utilice esta tabla para encontrar su tipo de reclamación y ver qué documentos se requieren. La información proporcionada explica lo que implica cada documento.

¿Tiene preguntas sobre el proceso de reclamaciones? ¡Estamos aquí para ayudarle! Comuníquese con su agente o con nuestro departamento de servicio al cliente al (800) 525-7662 para obtener la asistencia que necesita.

Información del documento*			Tipo de reclamación					
Solicitud de documento	**¿Qué es?**	**Información útil para incluir**	**Accidente**	**Cáncer**	**Discapacidad**	**Ataque cardíaco/ Accidente cerebrovascular**	**Indemnización hospitalaria**	**UCI**
Informe policial[1]	Esta es una descripción oficial del accidente/evento del departamento de policía. (Las acciones ilegales pueden afectar los beneficios).	• Descripción del evento	✓				✓	✓
Certificado de defunción[1]	Este es un documento oficial del gobierno que declara la causa de la muerte, la ubicación y hora de la muerte, y otra información personal sobre la persona fallecida.	• Fecha de muerte • Nombre de la persona fallecida	✓		✓			
Comprobante de ingresos	Podría ser un recibo de pago, una declaración de impuestos u otro documento que muestre los ingresos actuales y nos ayude a determinar una pérdida de ingresos.	• Estado de cuenta/cantidad de ingresos actuales			✓			
Información médica importante (Solo se necesita para pólizas emitidas en Puerto Rico después del 22 de octubre de 2010)	Esta información sobre el seguro médico principal es necesaria para coordinar los beneficios para las visitas a la sala de emergencias.	• Nombre del proveedor médico principal • Copia de la explicación de beneficios • Fechas de servicio • Descripción de los servicios	✓				✓	
Documentación de compensación de trabajadores del CFSE (Solo para Puerto Rico)	Esta documentación del empleador muestra el motivo de la discapacidad y que se aplica el seguro por accidentes de trabajo.	• Detalles de discapacidad • Fecha de la discapacidad	✓		✓			

Washington National®

Información del documento*			Tipo de reclamación					
Solicitud de documento	**¿Qué es?**	**Información útil para incluir**	**Accidente**	**Cáncer**	**Discapacidad**	**Ataque cardíaco/ Accidente cerebrovascular**	**Indemnización hospitalaria**	**UCI**
Recibos de transporte y alojamiento	Esto incluye recibos de boletos de avión, tren o autobús, o explicación del kilometraje si viaja en un vehículo privado. Los beneficios se calculan en función de la ruta más directa hacia y desde un servicio cubierto a una distancia requerida. Los recibos de alojamiento deben corresponderse con las fechas de servicio cubiertas y el período de tiempo de viaje.	• Fecha del viaje/estadía • Kilometraje		✓		✓		
Informe de toxicología[1]	Este informe de laboratorio muestra si un paciente estaba intoxicado o bajo la influencia de drogas ilegales o narcóticos al momento de una lesión. (Muchas pólizas incluyen exclusiones que afectan los beneficios si se informa sobre alcohol o drogas).	• Confirmación de si el paciente estaba intoxicado o no al momento del evento que causó la lesión	✓			✓	✓	✓
Formulario de reclamación	Los formularios de reclamación son la forma preferida de recibir información de reclamación y están disponibles en https://my.washingtonnational.com/forms.	• Información relacionada con el titular de la póliza, el asegurado y la reclamación	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Formulario de reclamación continua	Este formulario completo proporciona información sobre la calificación continua del asegurado para los beneficios de discapacidad/reemplazo de ingresos.	• Información relacionada con el titular de la póliza, el asegurado y la reclamación			✓			
Declaración del médico	Escrita por un médico tratante, proporciona información médica sobre la discapacidad, el accidente o el tratamiento reclamados.	• Descripción de la pérdida • Firma del médico	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Autorización para divulgar registros médicos	Esta es una autorización por escrito del asegurado que autoriza a Washington National a obtener una copia de los registros médicos u otra documentación de respaldo.	• Firma del asegurado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Facturas detalladas (generalmente un UB04 o HCFA 1500)	Las facturas detalladas de los proveedores médicos incluyen un desglose de todos los servicios y cargos.	• Nombre del paciente • Descripción del servicio o código CPT • Código de diagnóstico o descripción narrativa del diagnóstico • Nombre del proveedor • Monto cobrado • Fechas de servicio • Cantidad de unidades (sangre) • Nombres de los fármacos administrados	✓	✓	✓[2]	✓	✓	
Informe patológico o diagnóstico clínico	Este informe médico proporciona una descripción del diagnóstico médico.	• Diagnóstico (nombre o descripción) • Fecha del diagnóstico • Nombre del médico		✓				
Informe radiológico[1] o descripción de fractura	Este informe del médico proporciona detalles sobre dónde ocurrió una fractura. (Cada fractura goza de beneficios diferentes).	• Descripción y ubicación de la fractura • Firma del médico	✓					

*Lo anterior describe los documentos que se espera que se revisen en el procesamiento de dichas reclamaciones, pero es posible que se requiera información adicional en función de los hechos y circunstancias individuales de cada reclamación. Proporcionar los documentos y la información solicitados no garantiza el pago de la reclamación.

[1]Si corresponde.

[2]Las facturas detalladas son útiles para la evaluación de la reclamación por discapacidad, pero no son obligatorias.

WashingtonNational.com

© 2023 Washington National
(02/23 209849

CLM-FS-REQ-CS-SP

Washington National®