

San José, agosto del 2020

Protocolo de atención de siniestros en el extranjero

El objetivo del siguiente es establecer un protocolo de atención médica para aquellos asegurados que pertenezcan a una póliza de gastos médicos suscrita en Costa Rica y que por motivos de vacaciones o viaje de trabajo se encuentren fuera del país y requieran atención médica vía remota o bien ser atendidos en alguna institución hospitalaria.

A continuación, detallamos el procedimiento

1. En caso de que el asegurado presente alguna sintomatología y considere que puede ser atendido vía remota:
 - Puede comunicarse a través de los siguientes números telefónicos:
 - +1 (786) 6533717 vía WhatsApp.
 - +506 25200210 Central Telefónica.
 - Correo electrónico service@redbridge.cc
 - Podrá coordinar una atención médica telefónica o por video llamada (telemedicina).
 - Luego de ser atendido y aplicado el protocolo médico establecido, el paciente podrá ser remitido a una institución hospitalaria.

2. En caso de que el asegurado presente una sintomatología y considere que debe ser atendido en una clínica u hospital:
 - Debe comunicarse a los siguientes números telefónicos:
 - +1 (786) 6533717 vía WhatsApp.
 - +506 25200210 Central Telefónica.
 - Correo electrónico service@redbridge.cc
 - Solicitar una institución hospitalaria lo más cercano a su ubicación.
 - En aquellos casos en donde se tenga una clínica afiliada a la red se podrá activar el pago directo, es decir, el asegurado sólo deberá cancelar deducibles, co-pagos, coaseguros, excedentes y gastos no cubiertos.



- De lo contrario deberá ser tramitado posteriormente vía reembolso. El asegurado reportará a MAPFRE SEGUROS vía digital el siniestro a través del buzón de correo "SINIESTROSSALUD@MAPFRECR.COM, suministrando la siguiente información:
 - Nombre del paciente
 - Nombre del asegurado titular
 - Empresa contratante del seguro
 - Lugar de ubicación y fecha
 - Institución hospitalaria que le está atendiendo
- El paciente debe presentar a la institución hospitalaria su carnet de identificación del seguro y solicitar que se comuniquen a través de los diferentes canales detallados anteriormente.

Para MAPFRE Seguros Costa Rica la seguridad de sus clientes es primordial, por lo que quedamos atentos a cualquier ampliación o consulta de este procedimiento.



Dirección de Operaciones
MAPFRE | Seguros Costa Rica S.A.

