



**EMERGENCIAS**  
**24 HORAS**  
**(507) 390-9090**

 **MAPFRE** | Te Cuida

# PREGUNTAS FRECUENTES

Página

1. Atención en MAPFRE .....	1
2. ¿Por qué has tomado una buena decisión al asegurarte con MAPFRE PANAMÁ? .....	1
3. Documentación adjunta .....	1
4. Cómo contactarnos .....	2
5. Cómo funciona mi seguro .....	2
6. Qué es una preautorización .....	2
7. Cómo tramito una preautorización .....	3
8. ¿Puedo elegir recibir tratamiento en cualquier lugar del mundo? .....	3
9. ¿Cómo puedo localizar y elegir a un médico, hospital o laboratorio? .....	3
10. Tengo otro seguro. ¿Qué hago? .....	3
11. ¿Qué son las preexistencias? .....	3
12. ¿Cómo presento un reclamo? .....	4
13. ¿Qué es el deducible? .....	4
14. ¿Qué es el coaseguro? .....	4
15. ¿Qué es un copago? .....	4
16. Pago oportuno de la prima .....	5
17. ¿Qué otros seguros ofrece MAPFRE? .....	5
18. ¿Cómo utilizo mi seguro de manera específica? .....	5
a. Consultas médicas (no requieren preautorización) / Pasos a seguir para la prestación del servicio	
b. Urgencia (no requiere preautorización) / Pasos a seguir para la prestación del servicio	

- c. Atención médica domiciliaria (no requiere preautorización)
- d. Ambulancia (no requiere preautorización)
- e. Hospitalizaciones y cirugías programadas (requieren preautorización)
  - Cirugías en periodo de espera
  - Cirugías y procedimientos obligatoriamente ambulatorios
- f. Exámenes especiales (requieren preautorización)
- g. Medicamentos, laboratorios y rayos X con prescripción médica
  - Para medicamentos (requiere preautorización)
  - Para laboratorios y rayos X (requiere preautorización)
- h. Maternidad (requiere preautorización)
- i. Cobertura en el exterior 1-844-498-3394.



# GUÍA DEL USUARIO DEL SEGURO DE SALUD



# MAPFRE

## 1. Atención en MAPFRE

Si tienes alguna pregunta, necesitas atención o información sobre este u otros productos, puedes dirigirte a:

### **CASA MATRIZ: 378-9800**

Costa del Este, diagonal al Business Park  
EMERGENCIAS 24 HORAS: 390-9090  
info@mapfre.com.pa

#### SUCURSALES:

EL DORADO:..... 378-5900

ALBROOK:..... 378-5950

COLÓN:..... 479-3900

LA CHORRERA:.... 347-5000

CHITRÉ:..... 917-0600

DAVID:.....789-1800

SANTIAGO:.....937-0100

LOS PUEBLOS:.....378-9900

PENONOMÉ:.....907-0000

Para información desde el extranjero, marca  
1-844-498-3394.

O a nuestra página web: [www.mapfre.com.pa](http://www.mapfre.com.pa)  
Disponemos de chat en nuestra página web.

## 2. ¿Por qué has tomado una buena decisión al asegurar tu salud con MAPFRE PANAMÁ?

Muchas personas que no tienen seguro médico han adquirido muchas deudas o hasta han perdido sus hogares, debido al alto costo de las cuentas médicas.

Otras personas no han podido obtener el cuida-

do médico necesario cuando lo necesitaban, porque cuesta mucho dinero. Como resultado, muchas personas que no recibieron cuidado médico se han enfermado más o hasta han fallecido.

A través del seguro de salud que has contratado con MAPFRE PANAMÁ tendrás acceso a una extensa gama de servicios médicos-hospitalarios y a una amplia red de proveedores de salud a nivel mundial con el respaldo de un grupo empresarial en el que han puesto su confianza más de 23 millones de asegurados en 49 países.

Agradecemos que nos hayas preferido para la contratación de este seguro y te reiteramos que el propósito de MAPFRE PANAMÁ es ofrecer a nuestros asegurados un servicio de alta calidad, por lo que te pedimos que nos hagas saber cualquier inquietud a nuestros teléfonos o correos de contacto.

## 3. Documentación adjunta

El paquete de bienvenida que contiene tu póliza de seguro incluye, además, los siguientes documentos:

1. Carné del seguro, que deberás llevar siempre contigo para poder obtener atención inmediata para tu salud.

2. Condiciones generales de la póliza, donde se explica de forma amplia cuáles son todas las coberturas que puede contener una póliza de salud de MAPFRE, los servicios que las

mismas incluyen, así como la forma de operación de todos los parámetros, garantías y disposiciones especiales, en particular —y muy importante— todo lo que nunca estará cubierto de forma general para cualquier producto.

3. Condiciones particulares de la póliza, donde se establecen las coberturas que se incluyen para el producto particular que has adquirido, los parámetros de funcionamiento de las coberturas con los servicios que se incluyen de manera específica en tu póliza así como las disposiciones particulares que de forma especial se adhieran dentro de tus exclusiones individuales y cualquier otro aditamento o endoso de tu seguro.

4. Guía general de uso del seguro de salud, que es este documento, que esboza de una manera general, simple y corta, pero lo más completa posible, los aspectos más relevantes que podrían estar incluidos en un producto de seguros de salud de MAPFRE PANAMÁ. Recuerda que las coberturas y servicios de tu plan de seguros son los estipulados en las condiciones particulares de tu póliza.

De faltar alguno de los documentos antes mencionados, te pedimos que nos contactes para reemplazarlo.

#### 4. ¿Cómo contactamos?

Ponemos a tu disposición nuestro servicio SALUD 24 HORAS, en el número 390-9090, opción 5, para cualquier tipo de consultas acerca de tu póliza, las 24 horas del día, los 365 días del año. Para información desde el extranjero, marcar el 1-844-498-3394. Adicionalmente, puedes contactarnos a través de los siguientes correos:

**Consultas generales**  
consultas@mapfre.com.pa

**Urgencias**  
urgencias24@mapfre.com.pa

**Preautorizaciones**  
preautorizaciones@mapfre.com.pa

#### 5. ¿Cómo funciona mi seguro?

Este manual te mostrará de una manera general cómo funciona tu póliza. Es importante tomarse el tiempo de leer y entender este manual. El uso apropiado de tu plan de seguros te garantizará no tener que pagar por tratamientos y condiciones no cubiertos por la póliza.

Las condiciones generales explican las disposiciones de carácter general, la operación de las garantías y parámetros de todas las coberturas y servicios de una póliza de salud de MAPFRE, mientras que las condiciones particulares muestran en detalle las coberturas con los servicios y parámetros correspondientes, que particularmente han sido incluidos y establecidos para tu seguro, así como toda aquella consideración que de forma especial aplique para ti de manera específica.

#### 6. ¿Qué es una preautorización?

Es el procedimiento necesario y único para tener derecho a los beneficios de tu póliza. Es el documento que deberás conseguir previamente de MAPFRE PANAMÁ como aprobación y para el tratamiento de cualquier condición, padecimiento o síntoma, siempre y cuando el costo de dicho tratamiento supere los B/.250.00 (doscientos cincuenta dólares norteamericanos).

El documento de aprobación, que como preautorización entregará MAPFRE PANAMÁ, establecerá la forma y el monto en que serán

cubiertos los gastos médicos, hospitalarios o de cualquier otro tipo, de acuerdo a lo que esté establecido para su póliza en las condiciones particulares de la misma.

Es un proceso expedito y sencillo. Sin embargo, dependiendo de la complejidad del tratamiento presentado, MAPFRE PANAMÁ podrá tomar hasta 48 horas para entregar dicho documento.

### **7. ¿Cómo tramito una preautorización?**

Tu médico completará y te hará firmar el formulario de preautorización que enviará a MAPFRE. MAPFRE enviará por escrito a tu médico y a ti dicho formulario con el procedimiento aprobado en la forma y monto según las estipulaciones de tu póliza, acompañado de la debida codificación médica internacional.

Es importante que si deseas recibir la aprobación de la preautorización (al igual que el médico tratante), indiques en el formulario de preautorización el o los correos electrónicos.

En caso de emergencia, la preautorización será tramitada de forma inmediata directamente por tu médico tratante y desde el cuarto de urgencia del hospital elegido por ti para tu atención. En este caso, no es necesario que envíes a MAPFRE PANAMÁ documento alguno. MAPFRE te informará en la preautorización, también a tu médico y al hospital, con la diligencia de un buen padre de familia, si el tratamiento es aprobado o no.

### **8. ¿Puedo elegir recibir tratamiento en cualquier lugar del mundo?**

Sí, siempre que hayas contratado un plan de seguros con cobertura internacional y el servicio se brinde a través de nuestra red de proveedores. De recibir tratamiento en otro país, recuerda que este debe ser aprobado previa-

mente mediante el documento de preautorización debidamente firmado por MAPFRE PANAMÁ. De no contar con la debida aprobación, puede que tus gastos no sean reembolsados.

### **9. ¿Cómo puedo localizar y elegir a un médico, hospital o laboratorio?**

MAPFRE cuenta con una amplia red tanto de profesionales médicos como de centros de atención hospitalaria y de diagnóstico, los cuales puedes consultar en nuestra página web, [www.mapfre.com.pa](http://www.mapfre.com.pa), en la sección Red de Médicos.

A través de la red de proveedores, tienes la posibilidad de realizar tu búsqueda de médicos por tipo de especialidad. También puedes buscar por el nombre del profesional o el centro médico que prefieras.

### **10. Tengo otro seguro. ¿Qué hago?**

En caso de tener cobertura previa con otra aseguradora, la cobertura que te brinda tu póliza de seguro de salud MAPFRE será complementaria de la póliza ya existente, es decir, MAPFRE cubrirá los gastos no cubiertos por la póliza que previamente contrataste con otra aseguradora y con base a lo estipulado en las condiciones particulares de tu plan de seguros de salud MAPFRE.

### **11. ¿Qué son las preexistencias?**

Se denomina preexistencias a las enfermedades, lesiones accidentales, condiciones, signos o síntomas que se manifiestan por primera vez o se tratan médicamente (ya sea quirúrgicamente o no, bien durante una hospitalización o una consulta médica externa) con anterioridad a la fecha de la contratación del seguro. Tu póliza de salud de MAPFRE no cubre ninguna preexistencia, a menos que se indique lo

contrario mediante una condición especial en las condiciones particulares de tu póliza.

### **12. ¿Cómo presento un reclamo?**

Debes completar apropiadamente el formulario de reclamos del seguro de salud de MAPFRE y adjuntar al mismo las facturas que corresponden al reclamo presentado junto con las prescripciones y diagnósticos obligadamente firmados por tu médico tratante.

Los formularios de reclamos pueden ser descargados de nuestra página web, o bien te serán entregados por tu médico tratante para tu reclamo con la información acerca de diagnósticos y prescripciones para que los firmes.

### **13. ¿Qué es el deducible?**

El deducible será la cantidad de dinero que durante un año calendario deberás asumir en concepto de gastos médicos hasta la cantidad estipulada en la condición particular de tu póliza. Luego de haber alcanzado el monto del deducible, los gastos posteriores serán reembolsados por MAPFRE PANAMÁ, de acuerdo al porcentaje indicado en la condición particular.

El deducible es una de las maneras en que MAPFRE comparte el costo de su tratamiento médico-hospitalario y medicamentos contigo. Algunas veces, siempre y cuando así lo indique tu póliza, podrás evitar pagar tu deducible si visitas a un médico autorizado por MAPFRE (un proveedor en la red MAPFRE asignada a tu póliza).

Ninguna otra provisión similar al deducible en la cual participes de los gastos de tus reclamos, como son los coaseguros y los copagos, que se definen más adelante, podrá ser usada para satisfacer el deducible que exige tu póliza. El deducible deberá ser satisfecho por la persona o

la familia, según establezcan las condiciones particulares de tu póliza.

### **14. ¿Qué es el coaseguro?**

Luego de que hayas pagado el deducible del año calendario correspondiente, el coaseguro se referirá al porcentaje que deberás pagar en adición en cada reclamo que, como remanente, no haya sido cubierto en el deducible durante el mismo año calendario. Por ejemplo, si el porcentaje de coaseguro fuera el 80%, esto significa que luego de que pagues el deducible, participarás también en un 20% del valor de cada reclamo que exceda el deducible en cuestión.

Algunos productos de MAPFRE establecen que el monto total de los valores en dinero que surgen como pagos a realizar por ti con motivo del porcentaje de coaseguro que te toca también cubrir podría estar limitado a una cantidad máxima de desembolso. De ser así, este límite o cantidad que como máximo desembolsarás en el año estará señalada para los servicios que se apliquen dentro de las coberturas establecidas en las condiciones particulares de tu póliza.

El coaseguro también es una de las maneras en que MAPFRE comparte contigo el costo de tu tratamiento médico-hospitalario y medicamentos, etc.

### **15. ¿Qué es un copago?**

Es el monto o porcentaje que debes pagar, según se establezca para el servicio brindado en las condiciones particulares de tu póliza para la cobertura referida en el reclamo presentado. Usualmente, el copago se paga en cada atención recibida y directamente al médico, o bien a la institución médica-hospitalaria. Ejemplos usuales de copagos son los copagos para consultas, copagos diarios por hospita

lización y copagos por cirugías ambulatorias.

## 16. ¿Qué pasa si no pago oportunamente la prima?

El pago de la prima en la fecha convenida garantiza la plena vigencia de tu póliza. El incumplimiento del pago de la prima en la fecha convenida conlleva la suspensión de la cobertura de tu póliza de salud.

Por lo anterior, te recordamos la importancia de mantener tu póliza al día para que puedas gozar de los beneficios y valores agregados que la misma provee.

Para dichos fines, ponemos a tu disposición nuestras sucursales en Costa del Este, El Dorado, Albrook, Los Pueblos, La Chorrera, Colón, David, Penonomé, Chitré y Santiago. Además, contamos con métodos automáticos de pago, como descuento de tarjeta y descuento bancario, para que siempre puedas estar al día en tus pagos.

Para cualquier duda sobre la forma de pago de tu póliza, puedes consultar las condiciones particulares de la misma o contactarnos en cualquier momento.

## 17. ¿Qué otros seguros ofrece MAPFRE?

En MAPFRE encontrarás seguros para todas tus necesidades: AUTO, SALUD, VIDA, HOGAR (estructura y contenido), entre otros. Mientras más productos de MAPFRE tengas, mejores descuentos y beneficios obtienes.

¡Llámanos al 378-9800 y pregunta por nuestros descuentos y beneficios de cliente distinguido MAPFRE!

## 18. ¿Cómo utilizar mi seguro de manera específica?

### a. Consultas médicas (no requieren preautorización)

Para una consulta médica por enfermedad, recomendamos que primeramente verifiques la red de proveedores de MAPFRE asignada a tu póliza, donde encontrarás los proveedores que forman parte de su plan de seguros. Te sugerimos que acudas primero a un médico general de la red, a menos que la consulta sea por un padecimiento que ya haya sido diagnosticado y que amerite una consulta con un especialista. El procedimiento anterior te ahorrará costos, ya que el copago para médico generalmente es inferior al correspondiente del médico especialista y, adicionalmente, puede que al visitar al especialista, este te refiera a otra especialidad y consecuentemente, incurrirías en gastos superiores.

Si utilizas médicos generales o especialistas que no estén listados en nuestra red de proveedores asignada a tu póliza, deberás pagarles inmediatamente a estos, en efectivo, el 100 % de sus honorarios y luego presentar a MAPFRE las facturas para el respectivo reembolso, que podrá ser inferior a lo que le pagaste al médico, ya que tu póliza establece que los honorarios serán reembolsados con base al honorario usual y acostumbrado promedio del mercado. Por lo anterior, te recomendamos una vez más tomar todos los servicios médicos hospitalarios dentro de nuestra red de proveedores preferidos de MAPFRE.

### Pasos a seguir para la prestación del servicio

- Selecciona el médico de tu preferencia dentro de la red de proveedores MAPFRE asignada a tu póliza, y concierta tu cita telefónicamente.
- Presenta tu carné del seguro de MAPFRE, que contiene tu número de póliza junto con tu

cédula. En caso de dependientes menores de edad, presentar el carné del seguro de MAPFRE del menor y la cédula del padre o tutor.

- Efectúa el copago por consulta que corresponda a tu plan de seguros y que se detalla en el reverso de tu carné. Si tu carné no detalla al reverso ningún copago por servicio de consulta, significa que tu plan de seguro no opera con la red de proveedores médicos y, por lo tanto, tendrás que pagar el 100 % de la consulta directamente a tu médico para luego presentar a MAPFRE el reembolso de la factura por consulta correspondiente. Te recordamos que el uso de un proveedor médico de nuestra red te garantiza que MAPFRE PANAMÁ te cubrirá el 100 % del beneficio estipulado en tu póliza y no tendrás que pagar diferencias al médico o proveedor hospitalario que pertenece a nuestra red.

Cabe señalar que los copagos de tu póliza de seguros pueden cambiar y ser un valor diferente al que tu carné de seguro de MAPFRE refiere. En este caso, MAPFRE previamente te hará llegar el comunicado por los medios previstos con tu póliza para el cambio del carné. El médico también estará enterado y te pondrá al corriente de este hecho para que te comuniques con nosotros y pidas el cambio de tu carné.

## **b. URGENCIA (no requiere preautorización)**

Todos nuestros planes incluyen este servicio, pero siempre debes recordar que una URGENCIA para la aseguradora es solo cualquier accidente o enfermedad crítica detallada que cumpla con las siguientes definiciones:

- Un accidente es una acción repentina, violenta y casual que actúa fuera de la voluntad del asegurado, y que, estando en vigencia la cobertura de seguros, le cause lesiones corporales que puedan ser determinadas de manera

concluyente por un médico.

- Un accidente o enfermedad crítica detallada es cualquier enfermedad o condición de las que se listan a continuación: fracturas; luxaciones; esguinces; heridas (solo las cortantes, cortopunzantes, contusas y por armas de fuego); quemaduras; estado de choque o coma; pérdida de conocimiento u obnubilación; cuerpo extraño en ojos, oídos, garganta o nariz; deshidratación severa por vómito o diarrea; crisis asmática; cólico nefroureteral; cólico biliar; retención aguda de orina; convulsiones; hemorragias; trombosis; accidente cerebro-vascular; intoxicación aguda; picaduras o mordeduras de animales; reacciones alérgicas agudas a consecuencia de picaduras, medicamentos o alimentos; angina de pecho de origen cardiaco; infarto agudo de miocardio; apendicitis; crisis hipertensivas e insuficiencia respiratoria severa aguda.

Cualquier condición que no cumpla con la definición anterior se considerará como NO CRÍTICA y, por lo tanto, no será considerada para el servicio de URGENCIA de las coberturas de tu póliza al 100 %. En este caso, dependiendo de tu plan, es posible que tengas que pagar en efectivo y directamente al hospital el 100 % de tu cuenta en el cuarto de urgencias. Para todos los efectos de tu póliza, cualquier condición NO CRÍTICA deberá ser tratada mediante consulta con un médico general o especialista directamente en su consultorio. El uso del procedimiento anterior en el caso de condiciones NO CRÍTICAS evitará la falta de reembolso de tus facturas en la presentación de tus reclamos del cuarto de urgencia.

Para tener derecho a los servicios de URGENCIA, deberás atenderte dentro de las 48 horas de haber sufrido la lesión accidental o inicio de la enfermedad crítica detallada.

Cabe aclarar que las URGENCIAS atendidas en hospitales y clínicas que no estén incluidas dentro de nuestra red médica hospitalaria serán cubiertas a reembolso, es decir, deberás pagar en efectivo el 100 % de la cuenta directamente al proveedor y luego presentar el reclamo a MAPFRE para el reembolso. Como ya se explicó, MAPFRE te reembolsará tus pagos a los precios que para los mismos servicios MAPFRE hubiese pagado a sus proveedores dentro de la red médica hospitalaria.

#### **Pasos a seguir para la prestación del servicio**

- Recurre al hospital más cercano que esté dentro de nuestra red médica hospitalaria y comunícate con nosotros al 390-9090, opción 5, lo antes posible si requieres alguna asistencia.
- Efectúa en el hospital el copago de URGENCIA por accidente o de enfermedad crítica detallada que se establece en el reverso de tu carné del seguro.

- Recibe tu atención

#### **c. Atención médica domiciliaria (no requiere preautorización)**

Este servicio consiste en la prestación de consulta médica por un médico general en tu domicilio, en el lugar de trabajo o en algún sitio especificado por ti y estrictamente dentro de un radio operativo que abarca desde la autopista Arraiján-Panamá, Las Cumbres a la altura de Panablock, Tocumen a la altura del residencial Las Américas y hasta las esclusas de Miraflores.

Este servicio se brinda por el programa Doctor en minutos de MAPFRE, por lo cual el asegurado deberá llamar al 390-9090, opción 1, e identificarse con su número de póliza. El servicio se brinda ininterrumpidamente las 24 horas del día, 365 días al año, sin copago en caso de

accidente o de que el diagnóstico sea el de una enfermedad crítica detallada, y con un copago de B/.10.00 por cualquier otra condición.

#### **d. Ambulancia**

**TERRESTRE** (no requiere preautorización)

- Puedes elegir el proveedor de servicio de ambulancia terrestre que desees de los que existen en el mercado, por lo que te recomendamos tener siempre contigo el número de tu proveedor elegido para este servicio.

- Deberás pagar en efectivo el 100 % del costo del servicio y someter a MAPFRE PANAMÁ tus facturas para el debido reembolso, según el límite y condiciones de cobertura para este servicio, a menos que mediante la preautorización se haya coordinado el pago directo por parte de MAPFRE PANAMÁ. Es importante que verifiques en tus condiciones particulares el monto de la cobertura y las condiciones que para este tipo de servicio tiene tu póliza de seguro de salud.

- El servicio de ambulancia estará limitado a un (1) viaje de traslado al hospital o clínica por una urgencia médica. En caso de requerir el servicio para transporte intrahospitalario por causa de una urgencia médica, se limita a un (1) viaje entre instituciones hospitalarias, y este servicio solo se prestará cuando el tratamiento para la urgencia médica no esté disponible donde el asegurado esté hospitalizado.

**AÉREA** (requiere preautorización)

- Para proveedores de ambulancia aérea se requiere preautorizar el servicio a través del número 390-9090, opción 5, para garantizar la cobertura.

Nota: recuerda que cualquier gasto que exceda los límites de la cobertura de ambulancia de tu

opción de seguros no te será reembolsado.

#### e. Hospitalizaciones y cirugías programadas (requieren preautorización)

Solicita su preautorización con al menos dos (2) días de antelación. MAPFRE indicará en la preautorización los honorarios médicos y hospitalarios que han sido aprobados para tu tratamiento, además de los días de hospitalización (si procede) aprobados. Si tu doctor considera necesario extender los días de hospitalización, él deberá solicitar la extensión por escrito a MAPFRE PANAMÁ.

Recuerda que todos los doctores de nuestra red médica hospitalaria honrarán los honorarios establecidos en la preautorización y, de esta forma, no tendrás que pagar ninguna diferencia en efectivo.

Deberás realizar el copago que corresponda en este servicio de acuerdo a lo que establece tu plan de seguros.

#### • Cirugías en periodo de espera

Los gastos por las siguientes cirugías no estarán cubiertos por la póliza durante los primeros trescientos sesenta y cinco (365) días calendario de vigencia de tu póliza, a menos que se estipule lo contrario en las condiciones particulares de tu póliza:

1. Adenoidectomía y amigdalectomía.
2. Artroscopías, cirugías de hombro, y de rodilla.
3. Circuncisión por enfermedad.
4. Colectistectomía y cualquier gasto incurrido como consecuencia de una coledolitiasis y colecistitis.
5. Cirugía de tiroides.
6. Cirugías de senos paranasales, y de cometas.
7. Cirugías por padecimientos oculares, incluyendo cataratas, pterigión y chalazión, entre otros.

8. Cirugías por padecimientos de las mamas.
9. Cirugías y procedimientos por padecimientos de columna vertebral.
10. Cirugías y procedimientos por padecimientos de sistema reno-uterol.
11. Endoscopías y colonoscopías.
12. Endometriosis.
13. Escisión de quistes sebáceos.
14. Hernias.
15. Hemorroidectomía.
16. Hidrocelectomía y varicelectomía.
17. Laparotomías o laparoscopías por enfermedades de útero, ovarios o vejiga.
18. Procedimientos laparoscópicos (con la excepción de apendicectomía laparoscópica).

#### • Cirugías y procedimientos obligatoriamente ambulatorios

Para efecto de tu seguro, ya sea que te sometas a ellas en Panamá o en otra región geográfica distinta (si tu plan de seguros tiene cobertura nacional e internacional), las siguientes son cirugías y procedimientos que obligadamente deberán realizarse en una facilidad ambulatoria (a menos que, para el caso particular —y después de realizar el procedimiento quirúrgico y pasado el plazo de observación que el mismo requiere—, el médico considere que es médicamente necesario el servicio de reclusión hospitalaria, para lo cual notificará y pedirá la preautorización respectiva a MAPFRE PANAMÁ, cambiando este servicio a la modalidad de servicio de reclusión hospitalaria, para lo cual se aplicarán todos los parámetros de operación de la misma) y se los tratará como tales:

1. Artroscopías.
2. Biopsia de mama.
3. Broncoscopía (con o sin biopsia).
4. Cauterización cervical.
5. Cirugías oftalmológicas (incluyen, más no se limitan a, cataratas, pterigión, colocación de

medicamentos intraoculares, tratamientos de retina y fotocoagulación).

6. Circuncisión.
7. Citoscopías.
8. Conización del cérvix.
9. Endoscopia y colonoscopia con o sin polipectomía.
10. Dilatación y curetaje.
11. Hemorroidectomía.
12. Hemiorrafia umbilical e inguinal.
13. Incisión y drenaje de quistes cutáneos, bartholino.
14. Laringoscopia.
15. Onicectomía.
16. Reducción de luxaciones y fracturas.
17. Resección de tumores superficiales.
18. Tenorrafia.
19. Túnel del carpo.
20. Varicocelecomía.

#### **f. Exámenes especiales (requieren preautorización)**

Toda prueba diagnóstica y/o procedimientos ambulatorios requieren preautorización. A continuación detallamos, sin tratar de ser incluyentes, algunas pruebas o exámenes considerados como especiales:

Arteriografías, MIBI, tomografía simple, cateterismo cardíaco, procedimientos endoscópicos, prueba de esfuerzo, polisomnografía, quimioterapia, cariotipo en líquido amniótico y otros exámenes genéticos, resonancia magnética, ecocardiografía, prueba de thalium (talio), densitometría ósea, CAT, PET scan, estudios patológicos, infusión y otros procedimientos, y tratamientos por oncología, entre otros.

Este es un listado enunciativo, más no limitativo, por lo que recomendamos consultar cualquier examen especial en el cual exista duda llamando al 390-9090, opción 5, o escribiendo un

correo electrónico a nuestro departamento de beneficios y preautorizaciones a la dirección: [preautorizaciones@mapfre.com.pa](mailto:preautorizaciones@mapfre.com.pa)

#### **g. Medicamentos, laboratorios y rayos X con prescripción médica**

- Para medicamentos
- Asegúrate de que tu doctor haya escrito su diagnóstico en las recetas y ordenes médicas.
- Es requisito indispensable para tener derecho a cobertura que solicites en MAPFRE la preautorización para cada medicamento que tenga un costo igual a o mayor de B/.250.00.
- Compra y paga en efectivo el medicamento en la farmacia de tu preferencia, solicitando su respectiva factura fiscal.
- Completa el formulario de reclamos de MAPFRE.
- Adjunta las recetas, las órdenes médicas y las facturas fiscales detalladas (originales).
- Presenta tu reclamo en nuestras oficinas o centros de atención o mediante tu corredor de seguros y MAPFRE lo reembolsará según las condiciones y de acuerdo al porcentaje estipulado en tu plan de seguros una vez hayas cubierto el deducible anual, los copagos o cualquier coaseguro que corresponda en tu plan.
- Para laboratorios y rayos X
- Asegúrate de que tu doctor haya escrito su diagnóstico en las recetas y ordenes médicas de laboratorio o rayos X.
- Es requisito indispensable para tener derecho a cobertura que solicites en MAPFRE

la preautorización para cada laboratorio o rayos X que tenga un costo igual a o mayor de B/.250.00.

- Paga el 100 % en efectivo o bien mediante copago —si tu plan de seguro de salud así lo establece para proveedores de la red— el laboratorio o los rayos x, solicitando su respectiva factura fiscal.

- Completa el formulario de reclamos de MAPFRE para los reclamos a los que corresponda reembolso.

- Adjunta las recetas y órdenes médicas y las facturas fiscales detalladas (originales).

- Presenta tu reclamo en nuestras oficinas o centros de atención, o mediante tu corredor de seguros, y MAPFRE lo reembolsará según las condiciones y de acuerdo al porcentaje estipulado en tu plan de seguros una vez hayas cubierto el deducible anual, los copagos o cualquier coaseguro que corresponda en tu plan.

#### **h. Maternidad (se requiere preautorización)**

Para los planes de seguros en los que esta cobertura aplique, se requiere que al menos hayan transcurrido doce (12) meses de efectividad de la póliza para que se dé la concepción y se pueda utilizar esta cobertura de acuerdo a los límites que se establecen en tu póliza de seguros.

En la preautorización, elige el hospital de tu preferencia y MAPFRE indicará los costos a los que reembolsará los gastos médicos hospitalarios según las estipulaciones de tu plan y póliza de seguros. Si tu plan de seguros opera con la red de proveedores preferidos de MAPFRE, entonces, al momento del parto, debes presen-

tar al hospital tu carné y cédula, y pagar el copago por hospitalización correspondiente según tu plan del mismo.

#### **i. Cobertura en el exterior**

En caso de requerir atención en el exterior, llámanos sin costo durante las 24 horas del día, los 365 días del año, al 1-844-498-3394, para coordinar dicha atención con nuestras redes internacionales.

# Nuestros PRODUCTOS



VIDA



FIANZAS



SALUD



RAMOS GENERALES



AUTOMÓVIL

-  **VIDA**
-  **SALUD**
-  **FIANZAS**
-  **AUTOMÓVIL**
-  **INCENDIO**
-  **TRANSPORTE DE MERCANCÍA**
-  **RIESGOS DIVERSOS**

# YO ESTOY CON **MAPFRE**



# MAPFRE

---

## Te Cuida

Para más información: [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)

Casa Matriz: Tel.: 378-9800

Albrook - El Dorado - Los Pueblos - Vía España - Chorrera - Colón - Chitré - Santiago - David

Regulado y Supervisado por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá.



# GUÍA DEL USUARIO DEL SEGURO DE SALUD MAPFRE

 **MAPFRE** | Te Cuida

[www.mapfre.com.pa](http://www.mapfre.com.pa)