Internacional de Seguros

# Protocolo de **medicamentos crónicos**

**Lo invitamos a utilizar los canales digitales para sus solicitudes:**

Web App IS

WhatsApp IS: 7111-1050

Call Center IS: 4101-0050

# Índice


1. Uso y lineamientos para el beneficio de medicamentos

2. Proceso para Medicamentos Agudos

3. Gestión de medicamentos a través del Web App

4. Retiro de medicamentos

5. Proceso para Medicamentos Crónicos

6. Documentación y vigencia para pólizas migradas

7. Validez de Autorizaciones para Medicamentos Crónicos

8. Coordinación y vigencia de entregas de medicamentos

10. Consideraciones Generales (documentación)

11. Consideraciones Generales


Internacional de Seguros

**Lo invitamos a utilizar los canales digitales para sus solicitudes:**

Web App IS

WhatsApp IS: 7111-1050

Call Center IS: 4101-0050

# **Uso y lineamientos** para el beneficio de medicamentos

El presente manual tiene como objetivo guiar a los asegurados sobre los procedimientos, autorizaciones y lineamientos necesarios para el acceso al beneficio de medicamentos agudos y crónicos, asegurando un servicio eficiente y de cara al asegurado comprender los requisitos para su experiencia en la gestión de la cobertura. Esto le asegura un servicio eficiente y compresión de cada paso de su gestión y cobertura.

## Definiciones importantes

- **Medicamentos agudos:** Aquellos destinados al tratamiento de enfermedades de corta duración o condiciones temporales.
- **Medicamentos crónicos:** Aquellos utilizados para el manejo de enfermedades de larga duración o permanentes.

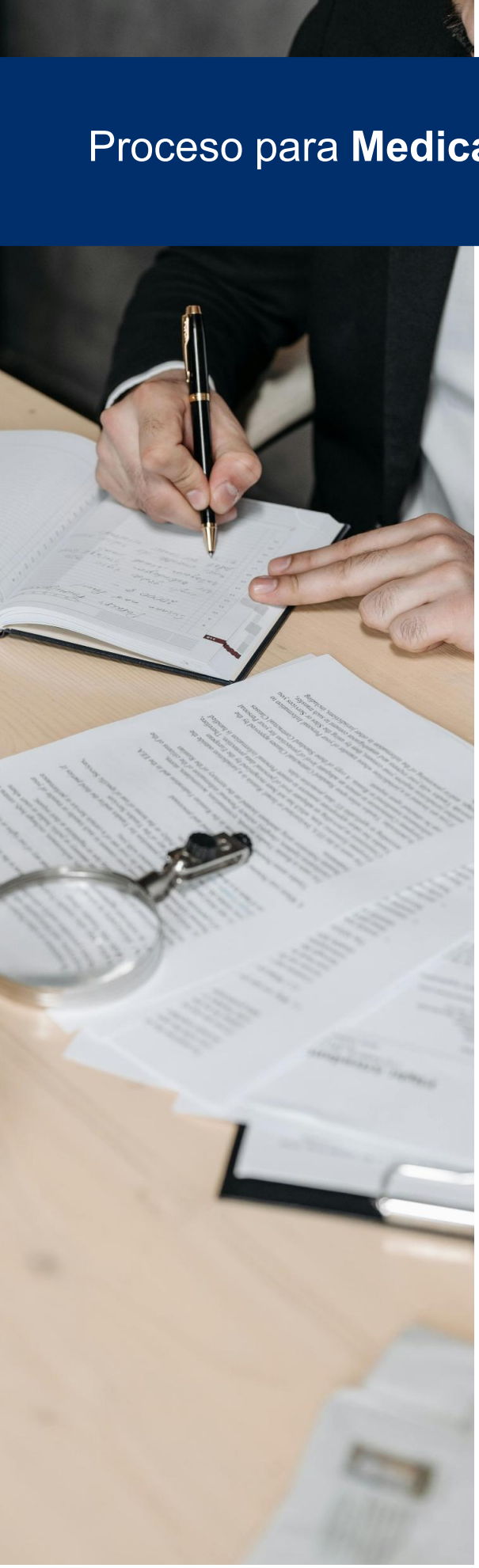
**Lo invitamos a utilizar los canales digitales para sus solicitudes:**

Web App IS

WhatsApp IS: 7111-1050

Call Center IS: 4101-0050

# Proceso para **Medicamentos Agudos**



## Requisitos para la Autorización

- Receta médica vigente que incluya:
- Datos del asegurado.
- Diagnóstico.
- Fecha de emisión.
- Firma y sello del médico tratante.
- Medicamentos con su respectivo gramaje, frecuencia y dosis.

## Formulario de reembolso de Gastos Médicos:

Aplica en caso de que el médico no pertenezca
a la Red Médica de Internacional de Seguros. En caso del médico pertenecer a nuestra red, usted puede aportar la receta médica completa con diagnóstico.

En casos excepcionales, nosotros podemos aceptar la referencia de un médico de la CCSS o documento médico que contenga los datos necesarios para el trámite.

Para la prescripción y cobertura de medicamentos antimicrobianos sistémicos, como antibióticos, antivirales, antifúngicos y antiparasitarios, se requiere una receta digital. Esto facilitará proceso y asegura una entrega eficiente de los medicamentos necesarios.

**Lo invitamos a utilizar los canales digitales para sus solicitudes:**

Web App IS

WhatsApp IS: 7111-1050

Call Center IS: 4101-0050

## Gestión de medicamentos a través del **Web App**

Usted podrá autogestionar sus medicamentos a través del **Web App** de nosotros en la opción de **"Gestione sus medicamentos"**

**Recuerde:** Usted debe aportar toda la documentación necesario y legible para el análisis integral de su gestión de la mano con nuestras áreas encargadas.

## Consideraciones en la elección del **proveedor Farmacéutico**

- Usted podrá consultar la Red de Farmacias desde nuestro **Web App**.
- El horario de las farmacias puede variar; por lo tanto, los medicamentos gestionados después de las 5:00 p. m. pueden ser coordinados para entrega por parte de la Farmacia a partir de las 8:00 a. m. del día siguiente.

## Evaluación y **Respuesta**

- Se analizará la solicitud con base en las condiciones de su póliza a la cual pertenezca.
- De ser aprobada la gestión, por nuestra parte, le enviaremos una nota a su correo electrónico registrado, donde se confirma el traslado de su gestión hacia la farmacia elegida para el análisis de cobertura.
- El tiempo de respuesta máximo para la gestión de medicamentos por nuestra parte es de 6 horas, desde la recepción de la documentación completa. Una vez transcurrido este tiempo, la gestión pasará a estar a cargo de la farmacia seleccionada.

**Lo invitamos a utilizar los canales digitales para sus solicitudes:**

Web App IS

WhatsApp IS: 7111-1050

Call Center IS: 4101-0050

# Retiro de **Medicamentos**

- **Si sus medicamentos cuentan con cobertura**, la farmacia seleccionada se pondrá en contacto con usted para coordinar el retiro de sus medicamentos. Alternativamente, usted puede comunicarse directamente con la farmacia para gestionar la entrega. Es importante tener en cuenta que la disponibilidad y los tiempos de entrega dependerán de las condiciones del proveedor.

- **Según los términos de la póliza**, usted como asegurado se compromete a realizar el pago del coaseguro correspondiente para los medicamentos autorizados. Es importante que revise cuidadosamente los medicamentos al momento de recibirlos. En caso de requerir una devolución, esta deberá gestionarse directamente con la farmacia, conforme a sus políticas, ya que nosotros no realizamos este tipo de trámites.

**El tiempo máximo para retiro de medicamentos autorizados es de 3 días**.

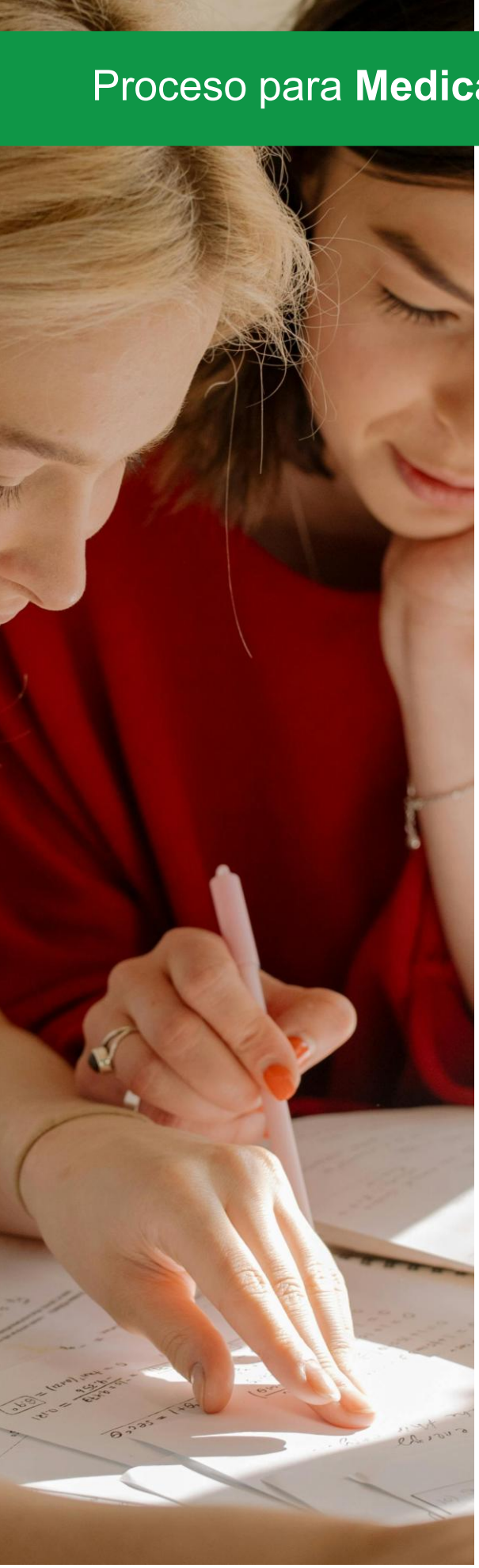
**Lo invitamos a utilizar los canales digitales para sus solicitudes:**

Web App IS

WhatsApp IS: 7111-1050

Call Center IS: 4101-0050

# Proceso para **Medicamentos Crónicos**



## Inscripción en el Programa de Medicamentos Crónicos

Usted deberá completar el formulario para inscripción al Programa de Medicamentos Crónicos donde se compromete con el apego a las condiciones y proceso.

## Consideraciones clave para la Migración de Pólizas a Internacional de Seguros:

Solicitud de medicamentos por primera vez: Si usted es la primera vez que presenta una solicitud de medicamentos crónicos, debe proporcionar la receta médica completa y los resultados del examen que diagnostique la condición.

Continuidad de cobertura medicamentos: Las pólizas que se migren con nosotros y posean continuidad de cobertura le permitirá a usted que ha cumplido con el período de espera establecido para preexistencias, aportar la receta médica completa para su análisis.

Asegurados nuevos:  Para las pólizas migradas hacia nosotros si usted ha cumplido su período de espera en su póliza actual, será necesario que aporte la receta médica completa y los resultados del examen que diagnostique la condición.

Medicamentos no cubiertos por Internacional de Seguros, pero con cobertura previa de su antigua aseguradora: Usted deberá proporcionar el detalle de liquidación donde se visualice la cobertura de su antigua compañía aseguradora, para su evaluación. Esto permitirá una revisión adecuada y la posibilidad de mantener la cobertura de sus medicamentos.

**Lo invitamos a utilizar los canales digitales para sus solicitudes:**

Web App IS

WhatsApp IS: 7111-1050

Call Center IS: 4101-0050

# Documentación y vigencia para **pólizas migradas**

Durante el primer mes de cobertura con nosotros, si usted se encuentra en tratamiento médico, podrá continuar utilizando la documentación de su antigua aseguradora. Esto incluye formularios y recetas médicas extendidas por varios meses emitidas por dicha compañía.

Si usted no cuenta con continuidad de cobertura, le recordamos que aplicarán los tiempos de espera, condiciones de preexistencia y demás disposiciones establecidas en su póliza.

La vigencia máxima de las autorizaciones para medicamentos crónicos es de 6 meses. Esto significa que, aunque el documento indique que se trata de un tratamiento continuo o permanente, la autorización solo será válida por un período de 6 meses. Pasado este tiempo, será necesario, que usted como aporte la actualización de los documentos en conformidad con las políticas establecidas en este manual.

Dependiendo del caso y del padecimiento, nosotros como su aseguradora podríamos solicitar información adicional durante la gestión.

El formulario de reembolso de Gastos Médicos aplica en caso de que el médico esté fuera de la red o si la receta no contiene el diagnóstico. En estos escenarios, será necesario contar con un documento que confirme su diagnóstico.

**Lo invitamos a utilizar los canales digitales para sus solicitudes:**

Web App IS

WhatsApp IS: 7111-1050

Call Center IS: 4101-0050

# Validez de Autorizaciones para **Medicamentos Crónicos**

El ciclo de autorizaciones de medicamentos dependerá de las indicaciones de su receta médica. La validez máxima para los medicamentos crónicos es de 6 meses, asegurando así que su tratamiento se mantenga actualizado y en conformidad con las políticas:

- En el último correo de entrega de medicamentos, a usted se le indicará cuándo debe actualizar los documentos.
- Para gestionar adecuadamente su tratamiento, usted deberá presentar la receta médica actualizada, así como el formulario o documento vigente que indique el diagnóstico. Además, en caso de que haya cambios en el tratamiento, será necesario aportar el informe médico correspondiente.
- La actualización de los documentos debe ser nueva, sellada y firmada por el médico tratante. No se le aceptará formularios con alteraciones, tachones o previamente utilizados.

**Lo invitamos a utilizar los canales digitales para sus solicitudes:**

Web App IS

WhatsApp IS: 7111-1050

Call Center IS: 4101-0050

# **Coordinación y vigencia** de entregas de medicamentos

- Usted recibirá por correo electrónico las fechas establecidas para la entrega mensual de su tratamiento.
- Las fechas de envío están diseñadas para que usted nunca se quede sin tratamiento, enviándose aproximadamente 5 días antes de que se termine su medicamento.
- Cada autorización tiene una vigencia de cinco días, tiempo previsto para que usted pueda coordinar cómodamente el retiro de sus medicamentos con la farmacia. Este período contempla posibles contingencias, como la disponibilidad del medicamento o su movilización, asegurando que usted no se quede sin tratamiento.
- Se permitirá una reprogramación de las fechas de entrega automática, siempre y cuando exista un motivo de fuerza mayor (enfermedad, duelo, salidas imprevistas del país, entre otros).
- Si usted no recoge sus medicamentos en alguna de las nuevas fechas programadas, deberá iniciar el trámite nuevamente para asegurar la correcta entrega de sus medicamentos cada vez que los requiera, sin embargo, se excluirá del programa de medicamentos crónicos.
- No se permitirá la autorización anticipada de medicamentos.

**Lo invitamos a utilizar los canales digitales para sus solicitudes:**

Web App IS

WhatsApp IS: 7111-1050

Call Center IS: 4101-0050

# Consideraciones **Generales**

## Documentación:

1. Todos los documentos que usted envíe deben ser legibles.
2. Es recomendable que mantenga copias digitales o físicas de las recetas e informes para cualquier aclaración.
3. Las aclaraciones médicas deben provenir del médico tratante.
4. No se aceptan documentos con tachones, alteraciones o utilizados en despachos anteriores.
5. En caso de no encontrar un medicamento o producto en la farmacia elegida, usted puede optar por cambiar de farmacia y notificarlo al WhatsApp 7111-1050, una vez confirmado con la nueva farmacia que sí cuentan con el producto.
6. Nosotros no contamos con el detalle del stock de medicamentos disponibles en cada farmacia.
7. Usted como asegurado es responsable de ubicar el stock de medicamentos, presentaciones o costos.
8. Nosotros aceptamos el cambio de marcas de medicamentos, siempre que se respete el principio activo original recetado por el médico y bajo su aceptación.
9. Nosotros no nos hacemos responsables por recetas emitidas con desfases en gramaje, dosis, presentación y cantidad que no correspondan. La responsabilidad es de usted como asegurado y su médico tratante.

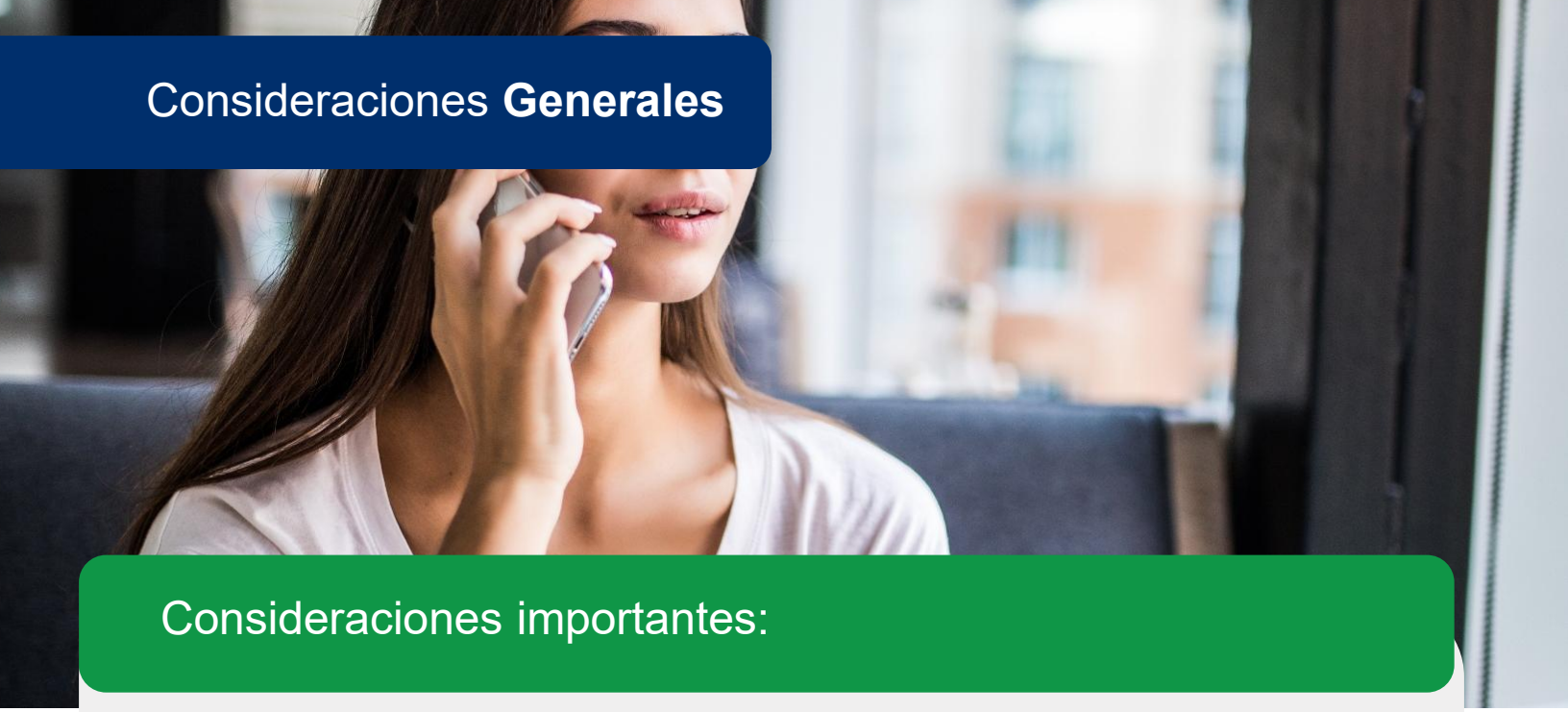
**Lo invitamos a utilizar los canales digitales para sus solicitudes:**

Web App IS

WhatsApp IS: 7111-1050

Call Center IS: 4101-0050

# Consideraciones **Generales**



## Consideraciones importantes:

1. La vigencia de la receta comienza en el momento en que es prescrita.
2. Algunas solicitudes pueden requerir evaluación y documentación adicional o estar sujetas a exclusiones, según las condiciones generales de la póliza contratada por el Tomador.
3. En el caso de medicamentos agudos, si el médico le prescribe un medicamento por una cantidad específica de días y usted no lo gestiona dentro del período establecido por el médico, la autorización por parte de nosotros queda fuera de alcance.
4. En caso de que se presenten inconsistencias relacionadas con el cumplimiento del compromiso de retiro, el apego al protocolo o la falta de respuesta hacia la farmacia se le procederá a dar de baja del programa de medicamentos crónicos. A partir de ese momento, la gestión de medicamentos quedará sujeta a reembolso o a una nueva solicitud mensual por usted cada vez que lo amerite.

## Contacto

Para dudas o consultas, comuníquese al **WhatsApp 7111-1050** o a su corredor de seguros.

## Gestión de Cancelaciones y no renovaciones de Pólizas

Se despachará la cantidad de medicamento necesaria hasta el último día de vigencia. En caso de que la presentación no se adapte a los días faltantes para terminar la póliza, se procederá con el reembolso correspondiente.

**Lo invitamos a utilizar los canales digitales para sus solicitudes:**

Web App IS

WhatsApp IS: 7111-1050

Call Center IS: 4101-0050