



Procedimientos de Siniestros de Seguros de Personas



Procedimiento de Emergencias en Centros de Salud

- ✓ Deberá identificarse como asegurado del convenio *Bolivariana de Seguros – Humanitas de Venezuela*, y presentar su credencial de trabajo y Cédula de Identidad laminada, en las clínicas afiliadas. Los beneficiarios deberán presentar copia de la cédula de identidad del titular.
- ✓ La Institución hospitalaria inmediatamente establecerá comunicación con nuestra Unidad de servicios de Bolivariana de Seguros y Reaseguros a través de nuestra pagina web: www.bsr.gob.ve o del Nro. de teléfono **0-800-900-9000**, para así otorgar la clave de servicio. En caso de no ser atendido, el afiliado podrá comunicarse con nosotros de forma gratuita a nuestro Call Center (0800-900-9000 opción 1).
- ✓ Al egresar de la Institución hospitalaria, después de haber recibido la Atención médica, deberá revisar la factura definitiva y firmarla en señal de conformidad.

EMERGENCIAS

24 horas



Procedimiento de Servicio de Ambulancia

- ✓ Al requerir el servicio de ambulancia o atención médica domiciliaria, debe comunicarse con nuestro número **0800-900-9000**, Opción 2 e identificarse como afiliado de **Bolivariana de Seguros y Reaseguros**.
- ✓ Allí recibirá la orientación médica telefónica al responder las preguntas que se le soliciten.





Solicitud de Carta Aval:

Para una atención médica que pueda ser planificada, usted deberá enviar vía correo electrónico en un archivo formato PDF (Un solo archivo) a la Empresa de Seguros, los siguientes documentos:

- ❖ Planilla de Solicitud de Carta Aval (llena en todas sus partes con letra clara y legible)(Bajar de la pagina web www.bsr.gob.ve SERVICIOS /SOLICITUDES / 7)
- ❖ Informe médico amplio y detallado
- ❖ Presupuesto de clínica afiliada a nuestra red
- ❖ Exámenes que soporten el diagnostico
- ❖ Copia de la cédula de identidad y de la credencial del trabajador.

Dicho archivo debe ser enviado a alguna de las siguientes direcciones electrónicas:

- victor.guarate@bsr.gob.ve
- karely.heredia@bsr.gob.ve
- melina.barrios@bsr.gob.ve

La empresa de Seguros dentro de 72 horas siguientes a la fecha de recepción, emitirá la carta aval en caso de aceptación y la enviará al correo electrónico aportado por el beneficiario. De allí el Asegurado titular se dirigirá a la Institución Hospitalaria Afiliada de su selección.



Solicitud de Reembolso:

Para solicitar reembolsos por gastos médicos incurridos, el afiliado titular de enviar:

- ❖ Declaración de reembolso ó planilla de Siniestro (llena en todas sus partes con letra clara y legible en original y dos copias) (Bajar de la pagina web www.bsr.gob.ve SERVICIOS /SOLICITUDES / 7)
- ❖ Facturas Originales numeradas de gastos médicos cancelados (original y dos copias)
- ❖ Informe Médico (dos copias)
- ❖ Exámenes o estudios realizados con su soporte (dos copia)

La indemnización por cada caso se realiza dentro de los diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha en que la Empresa de Seguros haya recibido la documentación de manera correcta y se apruebe si procede, según las condiciones de su póliza





Servicio de Farmacia

El servicio de farmacia para suministro de medicinas se otorga bajo dos modalidades:

- ❖ Mediante órdenes de farmacia emitidas por nuestros analistas:
 - Enviar al correo electrónico karely.heredia@bsr.gob.ve, informe médico, recípe e indicaciones, copia de la cédula de identidad del afiliado titular y del beneficiario, copia del carnet (en un solo archivo PDF).
 - Se emitirá orden de farmacia, la cual se enviará al beneficiario al correo electrónico proporcionado y podrá retirar en una sucursal de Locatel Farmacias sus medicinas.

- ❖ A través de la red de Farmacias SAAS:
 - El afiliado presenta informe médico, recípe e indicaciones y copia de la cédula de identidad del titular y del beneficiario, en la farmacia de la red de SAAS de su preferencia





Servicios Odontológico y Oftalmológico

- ❖ Las emergencias para estos servicios se tramitan a través del número **0800-900-9000** Opción 2, e identificarse como afiliado de **Bolivariana de Seguros y Reaseguros**
- ❖ Las consultas se realizan a través de la página www.sigmadental.net/ve en el recuadro de pacientes y seguir las instrucciones según el servicio solicitado para obtener el número de servicio con el que puede solicitar la cita con el profesional médico.





Procedimiento de Servicio Funerario

- ❖ Comuníquese con nuestro **0800-900-9000** Opción 5, e identifíquese como afiliado de **Bolivariana de Seguros y Reaseguros** para obtener orientación y ayuda en esos momentos tan difíciles.
- ❖ Puede escoger la funeraria y el cementerio que más se adapte a sus necesidades, así como también el servicio (Velación, Cremación o Parcela) según las condiciones de su póliza.



Bolivariana de Seguros y Reaseguros, S.A.

Un Compromiso Social

Ofreciéndole Eficacia y Calidad en sus servicios

✓ Clave de Comprobación	✓ 20 minutos
✓ Atención Domiciliaria y Ambulancia.	✓ Servicio expedito las 24 horas del día.
✓ Carta Aval.	✓ 3 días hábiles
✓ Reembolso.	✓ 10 días hábiles
✓ Medicamentos.	✓ Red nacional de Farmacias SAAS y LOCATEL .

Servicio Odontológico
Servicio Oftalmológico



Proveedores
de
Servicios Adicionales

Farmacia



Atención Médica
Domiciliaria y
Ambulancia



Servicio Funerario

