

Cómo presentar un reclamo

Núm. de póliza:

Titular de la póliza:

Cuando utilice MyGO por primera vez, use la información sobre la póliza indicada arriba para registrarse usted mismo antes de enviar un reclamo.

Comuníquese con nosotros:

sbclaims@symetra.com

symetra.com/MyGO

Llame al 1-800-497-3699

De lunes a viernes, de 6:30 a.m. a 5:00 p.m. (hora del Centro)

Fax: (715) 682-5919

Dirección postal:

P.O. Box 440

Ashland, WI 54806

Opción 1

Use su tarjeta de identificación de beneficios de Symetra

- 1 Muestre su tarjeta al momento del servicio y asigne sus beneficios a su proveedor.
- 2 Su proveedor presentará un reclamo con Symetra, y Symetra pagará al proveedor de acuerdo con la póliza.
- 3 Symetra le enviará una Explicación de los Beneficios (EOB) donde se mostrará cómo se pagó el reclamo. Usted es responsable de pagar cualquier saldo restante.

Opción 2

Use My Group Online (MyGO)

Inicie un reclamo en MyGO en cuestión de minutos. Esta plataforma segura y fácil de usar está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana por medio de su computadora o dispositivo móvil.

Para enviar su reclamo:

- 1 Inicie una sesión en su cuenta en symetra.com/MyGO y haga clic en “Submit my claim” (Enviar mi reclamo).
- 2 Llene unos cuantos campos sencillos y suba los documentos.
- 3 Oprima “Submit” (Enviar).

Opción 3

Envíe el reclamo por correo electrónico, correo postal o fax

- 1 Solicite una factura desglosada (formulario UB04 o HCFA 1500) de su proveedor con un código de diagnóstico. Para los reclamos de accidentes también necesita redactar una declaración donde explique la fecha, el lugar y la causa del accidente.
- 2 Complete un formulario de envío de reclamos, que puede encontrar en symetra.com/MyGO debajo de “Forms” (Formularios). También podemos enviarle este formulario por correo electrónico, correo postal o fax.
- 3 Envíe la información indicada anteriormente a Symetra por correo electrónico, correo postal o fax.

Más con MyGO

Con MyGO, usted puede también:

- Verificar el estado de un reclamo.
- Ver una Explicación de los Beneficios.
- Descargar formularios importantes.
- Solicitar y/o ver una tarjeta de identificación de beneficios.
- Enviar escaneos, fotos o versiones electrónicas de los documentos del reclamo.
- Configurar el depósito directo para el pago de los beneficios.

[Continúa >](#)

Preguntas frecuentes

¿Necesito una remisión para acudir con un especialista?

No. No necesita remisiones y no necesita autorización para acudir con un especialista.

¿Cuánto tiempo tengo para presentar un reclamo?

Tiene 90 días a partir de la fecha del servicio para presentar un reclamo del seguro de pagos fijos. El primer gasto para un reclamo de accidente debe incurrirse a menos de 60 días de la fecha del accidente.

¿Cuándo tomará Symetra una decisión sobre mi reclamo?

Por lo general, Symetra tomará una decisión sobre su reclamo en un plazo de 10 días de haber recibido sus formularios de reclamo completados y cualquier información adicional requerida. Dependiendo de la complejidad del reclamo, este periodo de revisión puede prolongarse hasta 15 días adicionales. Si se aprueba su reclamo, puede esperar recibir el pago en un plazo de 7 a 10 días.

¿Puede Symetra ayudarme a recopilar cualquier información restante de mi proveedor médico?

Sí. Se puede solicitar información adicional, como notas del médico, y con mucho gusto le ayudaremos a recopilar el resto de los detalles después de que usted o un proveedor inicie un reclamo. Solo necesitaremos que usted firme un formulario de divulgación de información, para que podamos comunicarnos en su nombre con el proveedor.

¿La póliza tiene que estar vigente para que yo pueda recibir beneficios?

Sí. Los servicios recibidos deben ocurrir mientras la póliza esté activa.



Symetra Life Insurance Company
777 108th Avenue NE, Suite 1200
Bellevue, WA 98004-5135
www.symetra.com

Symetra® es una marca de servicio registrada de Symetra Life Insurance Company.

Las pólizas de indemnización de pagos fijos, aseguradas por Symetra Life Insurance Company, 777 108th Avenue NE, Suite 1200, Bellevue, WA, 98004, no están disponibles en todos los estados de Estados Unidos ni en ninguno de sus territorios. Han sido diseñadas para proporcionar beneficios de acuerdo con una cantidad fija preseleccionada en dólares. No son sustitutivas de una cobertura médica mayor u otra cobertura amplia, y no satisfacen los requisitos de cobertura mínima esencial de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio. El número de formulario del certificado base es SBC-01505 6/20 8/13. La cobertura puede estar sujeta a exclusiones, limitaciones, reducciones y cancelación de las disposiciones de beneficios. Para los costos y los detalles completos de la cobertura, comuníquese con su representante de beneficios.