

INFORMACION GENERAL SOBRE RECLAMOS

International Claims Services (ICS) debe recibir reclamos dentro de los 180 días del tratamiento para ser elegible para reembolso de gastos cubiertos. Los formularios de reclamo deberán ser presentados únicamente solo cuando el proveedor de servicios médicos no cobrará directamente a ICS, o cuando se tengan gastos de su propio bolsillo para reembolso.

Presentación de Reclamos

La mejor forma de presentar un reclamo es por medio de www.gbg.com. Acceda al área para Miembros y seleccione Presentar Reclamo, luego siga las instrucciones para completar el formulario en línea de reclamo. Después de presentarlo recibirá un número de referencia sobre su reclamo, así como un comprobante de que su reclamo ha sido recibido será enviado a su dirección de correo electrónico.

Si no le es posible presentar su reclamo electrónicamente en línea, puede enviar por correo su formulario de reclamo completo (el cual está disponible en www.gbg.com) así como las copias de cualquier documentación de apoyo; o puede enviarlas vía fax.

Presente Reclamos por:

- **La Web:**
www.gbg.com
- **Correo:**
International Claims Services
27422 Portola Pkwy #110,
Foothill Ranch, CA 92610 USA
- **Fax:**
+1 949-271-2330

Opciones de Reembolso

Los reembolsos de reclamos serán hechos de las siguientes formas:

- Depósitos Electrónicos Directos para miembros cuyos bancos receptores están ubicados en los Estados Unidos de América
- Transferencia Bancaria para miembros y proveedores cuyos bancos receptores se encuentran fuera de los Estados Unidos de América.
- Cheques enviados a miembros para los cuales pago electrónico no es posible

Status De Reclamos

Los miembros pueden chequear sus reclamos en líneas accediendo a nuestro sitio web www.gbg.com. Preguntas sobre un reclamo en particular o un reembolso pueden ser enviados por nuestro sitio web o al departamento de Servicio al Cliente a customerservice@gbg.com. Consultas referentes a reclamos anteriores deberán ser recibidas dentro de los 12 meses de la fecha de servicio a ser considerado para revisión.

Apelación De Reclamos

Si por algún motivo no está de acuerdo con el resultado de un reclamo procesado, puede presentar una apelación en línea en www.gbg.com (Ver Formularios/Aplicaciones en línea). Alternativamente, puede enviar un Formulario de Apelación completo (disponible en www.gbg.com) en conjunto con toda la documentación de apoyo a:

International Claims Services
Attention: Appeals Department
27422 Portola Pkwy #110,
Foothill Ranch, CA 92610 USA

Las apelaciones deberán ser presentadas dentro de los 60 días de haber recibido su reclamo procesado. En la apelación, todos los gastos asociados con las solicitudes de historiales médicos serán cancelados por el miembro. El comité de apelaciones de ICS revisará la información y emitirá una respuesta por escrito dentro de los 45 días laborales de haberla recibido.