

Guía de utilización - Póliza de Salud MedicAll

Apreciado asegurado:

El objetivo de esta guía es brindarle la información sobre el proceso y la documentación necesaria para acceder a todos los servicios de MedicAll.

Servicio	Como Acceder	Trámite Autorización	Documentos Requeridos
CONSULTA DOMICILIARIA	A través de la línea de atención Salud - Allianz	Comuníquese con la línea de atención Salud Allianz Bogotá 5941122 y 018000510989 para el resto del país.	Carné de afiliación Documento de Identidad Cancele el valor del deducible de acuerdo al plan contratado.
CONSULTA PRIORITARIA	Acceso directo a la institución de su preferencia	En Bogotá comuníquese con el Centro Médico Allianz al 5941122 o con la institución habilitada para atención de consulta prioritaria. Consulte previamente la red de Consulta prioritaria en nuestra página Web www.allianz.co/directorio y solicite su cita.	Carné de afiliación Documento de Identidad Cancele el valor del deducible de acuerdo al plan contratado.
URGENCIA EN INSTITUCIÓN HOSPITALARIA	Acceso directo a la institución de su preferencia. Recuerde consultar la red de urgencias habilitada para su plan de salud	Consulte la red de Urgencias en nuestra página Web www.allianz.co/directorio o en nuestra línea de Salud Allianz en Bogotá al 5941122 y 018000510989 para otras ciudades del país.	Carné de afiliación Documento de Identidad Cancele el valor del deducible de acuerdo al plan contratado.
CONSULTA EXTERNA (General y Especializada)	Acceso directo al médico o institución de su preferencia	Solicite su cita previamente con el médico de su preferencia que se encuentre en nuestro directorio médico. En Bogotá también puede acceder a los servicios ofrecidos en el Centro Médico Allianz comunicándose al 5941122. Consulte los médicos de nuestra red en www.allianz.co/directorio	Carné de afiliación Documento de Identidad Cancele el valor del deducible de acuerdo al plan contratado.
LABORATORIOS CLINICO, RAYOS X Y AYUDAS DIAGNÓSTICAS	Acceso directo al médico o institución de su preferencia	Solicite su cita previamente con la institución de su preferencia de nuestro directorio médico. Consulte la red de laboratorios, Rayos X y Ayudas Diagnósticas en www.allianz.co/directorio o la línea de Salud Allianz en Bogotá al 5941122 y 018000510989 para otras ciudades del país.	Carné de afiliación Documento de Identidad Orden Médica Cancele el valor del deducible de acuerdo al plan contratado
TERAPIAS (Excepto rehabilitación cardiaca y pulmonar)	Acceso directo al médico o institución de su preferencia	Solicite su cita previamente. Consulte la red de Terapias en www.allianz.co/directorio o en nuestra línea de Salud Allianz en Bogotá al 5941122 y 018000510989 para otras ciudades del país.	Carné de afiliación Documento de Identidad Orden médica Cancele el valor del deducible de acuerdo al plan contratado.
TERAPIAS REHABILITACIÓN CARDIACA Y PULMONAR	Autorización previa por parte de la Compañía.	Solicite su autorización al correo electrónico: backofficelineamedica@allianz.co Adjunte los siguientes documentos: Orden médica con diagnóstico, tiempo de evolución y resumen de Historia Clínica	Carné de afiliación Documento de Identidad Autorización emitida por la compañía la cual le será enviada a su correo electrónico registrado.
INFILTRACIONES, LAVADO DE OÍDO Y CURACIÓN.	Acceso directo al médico o institución de su preferencia	Solicite su cita previamente. Consulte la red de profesionales en www.allianz.co/directorio o en nuestra línea de Salud Allianz en Bogotá al 5941122 y 018000510989 para otras ciudades del país.	Carné de afiliación Documento de Identidad Orden médica Cancele el valor del deducible de acuerdo al plan contratado.
PEQUEÑOS PROCEDIMIENTOS EN CONSULTORIO.	Autorización previa por parte de la Compañía.	Solicite su autorización al correo electrónico: backofficelineamedica@allianz.co Adjunte los siguientes documentos: Orden médica con diagnóstico, tiempo de evolución y procedimiento a efectuar.	Carné de afiliación Documento de Identidad Autorización emitida por la compañía la cual le será enviada a su correo electrónico registrado.
HOSPITALIZACIÓN Y CIRUGÍA PROGRAMADA Y TERAPIAS DEL CÁNCER	Autorización previa por parte de la Compañía.	Solicite su autorización previamente al correo electrónico: backofficelineamedica@allianz.co Adjunte los siguientes documentos: Orden médica con diagnóstico, tiempo de evolución y procedimiento a efectuar, resumen de Historia Clínica.	Carné de afiliación Documento de Identidad Autorización emitida por la compañía la cual le será enviada a su correo electrónico registrado.
MEDICAMENTOS PARA SIDA Y CANCER	Autorización previa por parte de la Compañía.	Solicite su autorización al correo electrónico: backofficelineamedica@allianz.co Adjunte los siguientes documentos: Formula médica con diagnóstico, tiempo de evolución y resumen de Historia Clínica	Carné de afiliación Documento de Identidad Autorización emitida por la compañía la cual le será enviada a su correo electrónico registrado.

URGENCIAS ODONTOLÓGICAS (Sujeto al plan contratado)	Autorización previa por parte de la Compañía.	Comuníquese con la línea de atención de SIGMA DENTAL en Bogotá 6107076 y 01 8000 117076 para otras ciudades del país.	Carné de afiliación Documento de Identidad
URGENCIAS EN EL EXTERIOR -ASISTENCIA AL VIAJERO	Comunicación previa con prestador contratado Assist Card Colombia.	En todos los casos comuníquese previamente con la línea de atención Assist Card Colombia ara la coordinación de los servicios médicos en el exterior: Desde EEUU marque 011 (571) 5941120 y desde cualquier parte del mundo marque ±57 (1) 5941120 . Tenga en Cuenta: todas las llamadas son por cobrar, si llega asumir algún costo de la misma deberá guardar los soportes originales para solicitar el reembolso.	Carné de afiliación Documento de Identidad Pasaporte donde se registre la fecha de salida del país.
PRODUCTO MEDICALL PLUS COBERTURA EN EL EXTERIOR EVENTO PROGRAMADOS DIFERENTES A CONSULTAS, LABORATORIOS Y TERAPIAS.	Autorización previa por parte de la Compañía.	Solicite la autorización con 15 días de anticipación a la fecha del tratamiento a los correos gloria.zarate@allianz.co y Yanira.sanchez@allianz.co adjuntando informes médicos, resultados de exámenes de diagnóstico, datos del hospital, médico que lo atenderá y fecha de atención.	Carné de afiliación Documento de Identidad Autorización emitida por la compañía la cual le será enviada a su correo electrónico registrado.
PRODUCTO MEDICALL PLUS COBERTURA EN EL EXTERIOR EVENTO PROGRAMADOS CONSULTAS, LABORATORIOS Y TERAPIAS.	Reembolso	Consulte nuestra red de prestatario en el exterior a través de la página web de nuestro Operador Internacional OLYMPUS MANAGED HEALTH CARE	Solicite reembolso acorde con las condiciones de su plan de salud. Para ello presente a la compañía: Facturas en original debidamente canceladas Orden médica Solicitud de reembolso Formato de pago por transferencia
SOLICITUD DE REEMBOLSOS PARA PLANES QUE CUENTAN CON ESTA COBERTURA	Reembolso	Cancele el servicio al profesional de la salud y solicite factura original la cual debe cumplir con los requisitos exigidos por la DIAN.	Presente a la compañía los siguientes documentos en cualquiera de nuestras sucursales en todo el país: Facturas en original debidamente canceladas Orden médica Solicitud de reembolso Formato de pago por transferencia. Para eventos hospitalarios y ayudas diagnósticas adjuntar historia clínica del tratamiento realizado. Si requiere información adicional puede escribir al correo electrónico: reembolsosalud@allianz.co

Recomendaciones:

- Debe presentar siempre su carné de afiliación y documento de identidad.
- La carta de autorización emitida por la Compañía tiene una vigencia de 30 días calendario.
- Para acceder a los servicios contratados debe estar vigente y al día en los aportes a su EPS del régimen contributivo (Decreto 806 / 98 y 1438 de 2011)

En nuestra página web www.allianz.co/directorio podrá consultar el directorio de médicos e instituciones de la póliza de Salud MedicAll.

Para cualquier consulta o inquietud se puede comunicar con nuestra línea de atención en Salud 24 horas al día 365 días al año; en Bogotá al 5941122 y el resto del país al 01800510989.