

Seguro contra accidentes

Cómo presentar un reclamo



Información de su póliza

Núm. de póliza:

Titular de la póliza:

Nuestra plataforma de reclamos en línea solo está disponible en inglés. Llame si necesita ayuda en otro idioma.



Opción 1

Use My Group Online ([MyGO](#))

Inicie un reclamo de accidente 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 Registre su cuenta en [symetra.com/MyGO](#) y seleccione **Submit my claim** (Enviar mi reclamo).
- ② Llene unos cuantos campos sencillos y suba los documentos.
- ③ Seleccione **Submit** (Enviar).

Con MyGO, usted puede también:

- ✓ Verificar el estado de un reclamo.
- ✓ Ver una Explicación de Beneficios (EOB) e inscribirse en estados de cuenta electrónicos.
- ✓ Descargar formularios importantes.
- ✓ Enviar escaneos, fotos o versiones electrónicas de los documentos del reclamo.
- ✓ Ingresar información bancaria para recibir pagos de beneficios por ACH.



Opción 2

Envíe el reclamo por correo electrónico, correo postal o fax

- ① Solicite una factura desglosada (**formulario UB-04 o HCFA 1500**) de su proveedor con códigos de diagnóstico y de procedimiento.
- ② Escriba una declaración donde describa la fecha, el lugar y la causa del accidente.
- ③ Complete un formulario de envío de reclamos, que puede encontrar en [MyGO](#) debajo de **Forms** (Formularios). También podemos enviarle este formulario por correo electrónico, correo postal o fax.
- ④ Envíe la información indicada anteriormente a Symetra por correo electrónico, correo postal o fax.

[Continúa >](#)

Preguntas frecuentes

¿Cuándo necesito presentar mi reclamo?

Le exhortamos que envíe sus reclamos puntualmente después de la fecha de servicio para ayudar a evitar contratiempos.

¿Cuándo tomará Symetra una decisión sobre mi reclamo?

Típicamente, Symetra toma decisiones en un plazo de 10 días hábiles de haber recibido toda la información necesaria. Si se aprueba su reclamo, puede esperar recibir el pago en un plazo de 7 a 10 días hábiles.

¿Qué pasa si tengo un reclamo que califique para los beneficios en virtud de más de uno de mis planes de Symetra?

Si tiene varias coberturas con Symetra, automáticamente cotejaremos para ver si es elegible para más de un beneficio y enviaremos el/los reclamo(s) en su nombre.

Si se ha inscrito en el plan médico mayor y el seguro contra accidentes de Symetra patrocinado por su empleador, podemos identificar, archivar y enviar reclamos del seguro contra accidentes de Symetra en su nombre.

Para enviar un reclamo por su cuenta, siga las instrucciones en la primera página.

¿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 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. El accidente y los servicios médicos recibidos deben ocurrir mientras la póliza esté activa.

Contáctenos para preguntas adicionales sobre su cobertura y cómo presentar un reclamo.



Llame al **1-800-497-3699**

De lunes a viernes de 8:00 a.m.
a 8:00 p.m. (hora del Este)



sbclaims@symetra.com

[symetra.com/MyGO](https://www.symetra.com/MyGO)

Fax: (715) 682-5919



Dirección postal:

P.O. Box 674419

Houston, TX 77267-4419



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.

La cobertura contra accidentes está asegurada por Symetra Life Insurance Company, 777 108th Ave NE, Suite 1200, Bellevue, WA 98004. El accidente por ocurrencia paga beneficios hasta llegar a una cantidad previamente seleccionada por ocurrencia y no cubre pérdidas debidas a enfermedad ni cubre el costo de todos los servicios médicos y de hospital. El accidente con beneficio programado paga una cantidad fija y no cubre pérdidas debidas a enfermedad ni cubre el costo de todos los servicios médicos y de hospital.

ESTA PÓLIZA SE EMITE COMO UNA PÓLIZA SOLO CONTRA ACCIDENTES. NO PAGA BENEFICIOS POR UNA PÉRDIDA OCASIONADA POR UNA ENFERMEDAD.

No es sustitutiva de una cobertura médica mayor u otra cobertura amplia, y no satisface los requisitos de cobertura mínima esencial de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio.

La cobertura puede estar sujeta a exclusiones, limitaciones y disposiciones de reducción y de terminación de los beneficios. Si desea conocer más, comuníquese con su representante de beneficios.