

QUEJAS JUNIO 2015

No. Póliza	Titular Póliza	Caso	Detalle	Fecha Recepción solicitud	Fecha de envío de caso al área	Fecha de Respuesta	Tiempo de Gestion	Favorable para el cliente	Desfavorable para el cliente	Descripción
206185	MARIA GARCIA	DEMORA PAGO A PROVEEDORES	Se otorgo carta de garantia para emergencia en Barcelona España el proveedor no han enviado las cuentas para el proceso.	martes 2 de junio de 2015	martes 2 de junio de 2015	viernes 12 de junio de 2015	10	SI	NO	Se contacto con el proveedor y se procedio con la liquidacion de los reclamos de forma emergente.
12-245055	MARIA CORDOVA	INCONFORMIDAD DE LIQUIDACION	se niegan reclamos por ser exclusion de la póliza Intervencion ByPass Gastrico	martes 26 de mayo de 2015	martes 26 de mayo de 2015	miércoles 3 de junio de 2015	8	NO	SI	Se mantiene la Negativa por ser exclusion general de la póliza
217001	KATZ SERGEY	INCONFORMIDAD DE LIQUIDACION	se procesa bajo otra beneficio reclamos 2324972--2324986	martes 2 de junio de 2015	martes 2 de junio de 2015	jueves 4 de junio de 2015	2	SI	NO	Se reprocesa los reclamos bajo el beneficio correcto y se envia liquidaciones
196488	DANIEL VELA	INCONFORMIDAD DE LIQUIDACION	Solicitud del cliente se procesen los reclamos bajo el beneficio maximo y no bajo el beneficio congenito	jueves 14 de mayo de 2015	jueves 14 de mayo de 2015	viernes 5 de junio de 2015	22	NO	SI	se mantiene la cobertura de los reclamos bajo el beneficio de Congenito
189956	PATRICIA MOSCOSO	INCONFORMIDAD DE LIQUIDACION	Se envió a Comité reclamos por tratamiento de Sueño Exclusion general de la póliza	martes 26 de mayo de 2015	martes 26 de mayo de 2015	viernes 5 de junio de 2015	10	SI	NO	considerando la condicion de la cliente se ha aprobado la cobertura de los reclamos 1779917, 1779853 Y 1779856
151720	Georgette Salame Jalil	INCONFORMIDAD DE LIQUIDACION	la cliente se realiza un procedimiento en el area abdominal , el cual se considera Cosmetico,	miércoles 3 de junio de 2015	miércoles 3 de junio de 2015	lunes 29 de junio de 2015	26	NO	SI	se envió a Comité de Apelaciones, pero la Negativa se mantiene al ser un procedimiento Cosmetico.
183717	DORIS BONILLA	INCONFORMIDAD DE LIQUIDACION	Reclamo 2339470 pendiente factura original	martes 30 de junio de 2015	martes 30 de junio de 2015	miércoles 1 de julio de 2015	1	SI	NO	se reprocesa el reclamo con pago al afiliado

TOTAL

4

3

