

## REQUISITOS PARA RECLAMACIONES REEMBOLSO BIENESTAR / ESENCIAL

Con cita coordinada por el CAT:

- Carta Remesa.
- Aviso de accidente/enfermedad.
- Multiformato o receta electrónica debidamente requisitado, con diagnóstico y fecha de atención.
- En caso de facturas por estudios, presentar resultados.
- Facturas en formato PDF de CDFI y XML, deben emitirse a nombre del asegurado titular indicando el concepto y el nombre del paciente.
- Desglose en factura con descripción de los servicios otorgados con costo unitario por concepto.
- Identificación oficial del afectado, en caso de menor de edad identificación del titular y comprobante de domicilio (no mayor a tres meses).
- Copia de estado de cuenta bancario el cual muestre los 18 dígitos de la CLABE interbancaria (no mayor a tres meses) y nombre del titular de la cuenta bancaria.

Los documentos se envían al correo: [reclamaciones@sisnova.com.mx](mailto:reclamaciones@sisnova.com.mx)

Importante, toda la documentación **debe ser legible y enviada en formato PDF.**

Las **solicitudes recibidas después de las 15:00 horas**, se consideran con el **siguiente día hábil.**

Para **solicitud de estatus de folio** favor de enviar correo a: [respuesta.reembolsos@sisnova.com.mx](mailto:respuesta.reembolsos@sisnova.com.mx), indicar número de folio otorgado, nombre del asegurado y monto reclamado.

Para **revaloración de respuesta** de folio enviar correo a: [reclamaciones@sisnova.com.mx](mailto:reclamaciones@sisnova.com.mx)

**Atentamente.-**  
Departamento de Siniestros