



**Tu seguridad  
los hace  
más fuertes**

**Guía de acompañamiento  
para médicos**




# ¡Gracias por cuidar de nuestros asegurados!

# Te acompañamos

|   |           |
|---|-----------|
| <b><u>Directorio de contacto</u></b>                          | <b>3</b>  |
| <b><u>¿Cómo formar parte del equipo AXA?</u></b>              | <b>4</b>  |
| <b><u>Tipos de convenios a los que puedes asociarte</u></b>   | <b>5</b>  |
| <b><u>Contrato de Pago (Convenio de Pago Directo)</u></b>     | <b>5</b>  |
| Datos importantes que se estipulan en Contrato de Pago        | 5         |
| Información clave de Contrato                                 | 6         |
| <b><u>Actualización de datos</u></b>                          | <b>7</b>  |
| ¿Cómo actualizo mis datos?                                    | 7         |
| ¿En cuánto tiempo se verá reflejada la actualización?         | 8         |
| <b><u>Atención médica a asegurados</u></b>                    | <b>8</b>  |
| 1. Consultorio médico   | 8         |
| 2. Hospitalización con programación de servicios              | 9         |
| 3. Hospitalización por urgencias                              | 10        |
| <b><u>Tabulación de honorarios médicos</u></b>                | <b>11</b> |
| Dudas y aclaraciones acerca de tabulaciones                   | 11        |
| <b><u>Facturación de honorarios médicos</u></b>               | <b>12</b> |
| ¿Cómo debo facturar o cómo generar mis recibos de honorarios? | 12        |
| ¿Cómo solicitar el pago de honorarios?                        | 13        |
| Pago de honorarios si no tienes Convenio de Pago Directo      | 13        |
| Pago de honorarios para médicos con Convenio de Pago Directo  | 14        |
| <b><u>Dudas acerca del portal o aclaración de pago</u></b>    | <b>14</b> |
| ¿En cuánto tiempo recibirás el pago de tus honorarios?        | 15        |
| <b><u>¿Cómo reportar una duda, aclaración o queja?</u></b>    | <b>15</b> |

Al ser un aliado tan importante para nosotros, ponemos a tu disposición los siguientes correos si tienes una duda o aclaración:

|   |  |
|---|--|
|  | <b>Dudas o aclaraciones sobre convenios médicos:</b>   |
|   | <a href="mailto:salud.gestiondeproveedores@axa.com.mx">salud.gestiondeproveedores@axa.com.mx</a> |

|   |  |
|---|--|
|  | <b>Dudas o aclaraciones sobre retabulaciones, cartas autorización pendientes, corrección de cartas autorización, etc.:</b> |
|   | <a href="mailto:tabulacionescentraldf@axa.com.mx">tabulacionescentraldf@axa.com.mx</a>                                     |

|   |  |
|---|--|
|  | <b>Dudas o aclaraciones de pagos:</b>  |
|   | <a href="mailto:aclaracionesgmmtlp@axa.com.mx">aclaracionesgmmtlp@axa.com.mx</a> |

|   |  |
|---|--|
|  | <b>Dudas o reporte de fallas en plataforma de pago:</b>              |
|   | <a href="mailto:bpmprestador@axa.com.mx">bpmprestador@axa.com.mx</a> |

**Queremos darte claridad y transparencia** de nuestros procesos, por ello hemos generado esta guía de acompañamiento donde encontrarás la información necesaria para realizar tus trámites.

## ¿Cómo formar parte del equipo AXA?



Buscamos médicos con pasión por cuidar, comprometidos con sus pacientes, cumpliendo con los más altos estándares de calidad y a la vanguardia.



Para tramitar **tu convenio** con nosotros, envíanos un correo electrónico a **salud.gestiondeproveedores@axa.com.mx** con el asunto: **solicitud alta médico\_nombre completo\_especialidad\_estado**.

Ej. **Solicitud alta médico\_Juan Lorenzo Zapata\_urólogo\_Jalisco**.

E incluye la siguiente información en el cuerpo del correo:

- Nombre completo
- Especialidad
- RFC
- Teléfono y correo electrónico de contacto
- Hospitales en donde tienes acceso
- Dirección de consultorio o consultorios
- Adjunta tu CV actualizado

En **12 días hábiles** recibirás la respuesta a tu solicitud y las indicaciones correspondientes.



### Nota:

Recuerda que para este y todos los trámites con nosotros, deberás enviar toda la documentación requerida para darte una resolución en las fechas comprometidas.

## Tipos de convenios a los que puedes asociarte

### Persona física

Convenio con médicos que prestan sus servicios de **manera independiente**.

### Persona moral

Convenio con una **sociedad o asociación** (pueden ser grupos médicos, asociaciones etc.).

### Gastos Médicos Menores: Multiprotección

- Convenio para aquellos médicos que **aceptan ajustarse al tabulador de consultas** de primer contacto (medicina general, medicina familiar, medicina interna, ginecología y obstetricia, pediatría) y segundo contacto (cirugía general y traumatología y ortopedia). Aplica para la atención de asegurados que cuentan con dicho producto.

### Gastos Médicos Menores: Protección Dorada

- Convenio exclusivo de médicos que **brinden atención de primer y segundo contacto de prevención** con una población de asegurados cautivos para consulta médica.

Pertenecer a cualquiera de estos convenios te da el beneficio de que tus datos de contacto sean compartidos a nuestros asegurados a través del portal [axa.mx](http://axa.mx), My AXA y Contact Center.

## Contrato de Pago (Convenio de Pago Directo)

Al tener un Contrato de Pago con AXA los beneficios serán mayores, tanto para ti como para tus pacientes. Es importante que conozcas los componentes que se encuentran en tu contrato, de los cuales te presentamos un resumen a continuación.

### Datos importantes que se estipulan en tu Contrato de Pago

En la primera sección, encontrarás el formato de identificación donde solicitaremos datos clave para tu facturación, pago de honorarios y contacto con el asegurado.

- **Datos del profesionista**  
Son tus datos personales, profesionales y de contacto.
- **Domicilio fiscal actual**  
Son los datos de tu domicilio fiscal necesarios para realizar la facturación de los pagos de tus servicios.
- **Datos para pagos por transferencia electrónica**

Con estos datos podremos realizar el pago de tus honorarios vía transferencia electrónica. Recuerda que la transacción se realizará a la última cuenta que tengamos dada de alta.



#### Nota:

Te invitamos a mantener siempre actualizados tus datos para agilizar tus procesos con AXA y que nuestros asegurados siempre puedan contactarte. Consulta más detalle en la sección **“Actualización de Datos”**.

## Información clave de tu contrato

A continuación, te presentamos una breve explicación de las cláusulas de tu contrato:

- **La declaración de AXA** sobre el tipo de empresa que es, su ubicación y su situación legal.
- **Tu declaración como médico profesionalista**, donde confirmas que los datos (personales, laborales, fiscales, etc.) del formato de identificación son auténticos y se encuentran actualizados.
- **El objeto del convenio**, en el cual AXA se compromete al pago directo de tus honorarios y tú a brindar los servicios médicos de acuerdo a tu especialidad.
- **Pago directo**, el cual corresponde al pago de honorarios del médico tratante y del equipo médico aprobado de acuerdo al procedimiento quirúrgico (anestesiólogo, primero y segundo ayudante, etc.).

### Importante:



Recuerda que al tener un Convenio de Pago Directo celebrado con AXA, te comprometes a respetar el tabulador presentado por AXA para el pago de tus honorarios, por lo cual, no deberás cobrar cantidad alguna adicional a los asegurados. El incumplimiento a esto, será causante de rescisión de tu contrato, además deberás reembolsar cualquier cantidad adicional cobrada.

- **La vigencia del convenio** es de un año a partir de la fecha de firma con renovación automática sujeta a la certificación vigente y a la póliza de RC vigente.
- **Acuerdo total:** punto en el que se indica que este contrato sustituye cualquier otro acuerdo, convenio o contrato de naturaleza similar con AXA.
- **Responsable del ejercicio de tu profesión con los asegurados** en el cual el personal médico y tú son los responsables respecto de los servicios que se presten a los asegurados.
- **Confidencialidad:** tanto la información que se comparte con AXA como la que compartimos contigo deberá ser tratada con máxima confidencialidad. La relación comercial con AXA no deberá de interpretarse como una relación laboral con el médico ni con sus colaboradores.
- **Títulos y cédulas profesionales:** se obliga a contar con los títulos profesionales o certificados legalmente expedidos y registrados por las autoridades educativas competentes.
- **No exclusividad:** recuerda que nuestros asegurados tienen la libertad de elegir a su médico tratante, por lo tanto no es posible garantizar un volumen mínimo de pacientes.
- **Rescisión:** se indican las principales causas de rescisión, como el que haya un cobro adicional al del tabulador de honorarios médicos contratado en la póliza de tu paciente.
- **Modificaciones al contrato:** el contrato podrá modificarse siempre y cuando ambos lo deseen y se acuerde por escrito.

### Datos de contacto AXA



En caso de tener alguna duda respecto al convenio, podrás contactarnos a través del siguiente correo: **salud.gestiondeproveedores@axa.com.mx** con el asunto: **Dudas convenio médico\_tu RFC (el RFC debe escribirse sin espacios y sin símbolos).**

Ej. **Dudas convenio médico\_AGGL170275RT9.**

## Actualización de datos

**Al ser un médico en convenio**, mantener actualizados tus datos nos permitirá realizar adecuadamente el pago de tus honorarios y es vital para que nuestros asegurados puedan contactarte fácilmente. Tus datos de contacto se encontrarán disponibles para nuestros asegurados en [axa.mx](http://axa.mx), My AXA y Contact Center.

### ¿Cómo actualizo mis datos?



Para la actualización de tu **información general**, envíanos un correo electrónico a [salud.gestiondeproveedores@axa.com.mx](mailto:salud.gestiondeproveedores@axa.com.mx) con el asunto: **Actualización de datos generales médico\_tu RFC (el RFC debe escribirse sin espacios y sin símbolos)**.

Ej. **Actualización de datos generales médico\_ZCLO800427RR6**.

En máximo 3 días hábiles te haremos llegar un formulario, sigue las instrucciones para llenarlo y envíalo como respuesta al correo que recibiste previamente.



Para la actualización de tu **información bancaria**, envíanos un correo electrónico a [salud.gestiondeproveedores@axa.com.mx](mailto:salud.gestiondeproveedores@axa.com.mx) con el asunto: **Actualización de datos bancarios médico\_tu RFC (el RFC debe escribirse sin espacios y sin símbolos)**.

Ej. **Actualización de datos bancarios médico\_ZCLO800427RR6**.

Incluir documentación totalmente legible:

- **Formato de transferencia electrónica** llenado completamente y firmado (<https://axa.mx/documents/10928/13782653/FORMATO+DE+TRANSFERENCIA+ELECTRONICA.pdf/1d5710c1-ad4b-0192-2914-baa35bac128c>)
- Estado de cuenta **no mayor a 3 meses de la fecha en que se está enviando la solicitud de cambio de cuenta**.
- **Cédula de identificación RFC actualizada**: enviar la cédula fiscal que se descarga directamente de la página del SAT (en el recuadro superior derecho vendrá la fecha en la que se está realizando la descarga del archivo).
- **Identificación oficial**
- **Cédula profesional**
- En el cuerpo del correo indicar:
  - Titular**
  - Banco**
  - Sucursal**
  - Número de sucursal**
  - Cuenta**
  - Cuenta clabe**



#### Nota:

Verifica que captures bien los datos solicitados.

## ¿En cuánto tiempo se verá reflejada la actualización?

Nuestro equipo de Gestión de Proveedores te enviará un correo electrónico de confirmación donde la información general y bancaria quedará actualizada en nuestro sistema en un máximo de 5 días hábiles y específicamente la información general en los portales digitales [axa.mx](http://axa.mx) y My AXA.

Recuerda que puedes consultar nuestro aviso de privacidad en [axa.mx](http://axa.mx)

## Atención médica a asegurados

Existen diferentes situaciones en las que nuestros asegurados necesitarán de tu apoyo. A continuación, te explicamos cada una para darte claridad sobre lo que sucede con el asegurado, contigo como médico y en caso de ser necesario con el hospital.

### 1. Consultorio médico

Al llevar a cabo la consulta médica de tu paciente, deberás brindar un diagnóstico médico definitivo donde pueden suceder alguno de los siguientes casos:

- **Un gasto médico menor**, en el cual el asegurado se hace responsable del costo de la consulta (esta situación puede variar si tu convenio es de Multiprotección o Protección Dorada) debido a que no superará el deducible a menos que ya tenga un siniestro abierto con nosotros. Algunos de nuestros médicos ofrecen un precio preferencial en los costos de su consulta a nuestros asegurados. Esto queda a criterio de cada médico como un valor agregado a sus pacientes.
- **Que el tratamiento del padecimiento implique una intervención quirúrgica** o la estancia en el hospital. De ser posible, te recomendamos que sugieras a tu paciente llevar a cabo el proceso de Programación de Servicios, en el cual podrá obtener previo a la intervención, la carta de autorización del procedimiento, incluidos los honorarios médicos.

**Podrás encontrar toda la información necesaria para apoyar a tu paciente a llevar a cabo este proceso en la [Guía de Acompañamiento para Seguros de Salud](#).**



#### Nota:

Cuando el paciente te confirme que el procedimiento fue aprobado por nosotros, solicítale la carta de honorarios médicos pues la necesitarás para el cobro de los mismos.

[https://axa.mx/documents/20241/21887/Guia-hospitalaria\\_programacion-de-servicios.pdf/fd0f7e88-8bba-42c7-b6ff-6a2f526c6dde](https://axa.mx/documents/20241/21887/Guia-hospitalaria_programacion-de-servicios.pdf/fd0f7e88-8bba-42c7-b6ff-6a2f526c6dde)



## 2. Hospitalización con programación de servicios:

### Paso 1: al llegar al hospital



- **Asegurado:** el paciente o un acompañante deberán acercarse al módulo de ingreso del hospital identificándose como asegurado AXA y entregar sus cartas de autorización.
- **Hospital:** deberá reportar a AXA el ingreso del paciente para poder apoyarle con los trámites administrativos necesarios.
- **Médico:** el hospital te dará aviso de la llegada de tu paciente y te indicará dónde puedes encontrarlo.

### Paso 2: durante la estancia



- **Asegurado:** el paciente recibirá el tratamiento que has indicado.
- **Hospital:** estará pendiente si ocurre algún imprevisto durante la hospitalización.
- **Médico:** darás seguimiento al paciente y te mantendrás al tanto de la evolución de su salud.

#### Importante:



Si durante la estancia del paciente existe una enfermedad o padecimiento diferente al diagnosticado, o en caso de que el gasto hospitalario sea mayor al de la carta de autorización, AXA deberá hacer un nuevo análisis para valorar su caso con base en el nuevo diagnóstico médico y las coberturas contratadas.

Tú como el médico tratante y el hospital deberán encargarse de este trámite. Acude al hospital para que te apoyen a conocer los siguientes pasos, recuerda solicitar tu carta de tabulación al momento del alta del paciente.

### Paso 3: alta del paciente



- **Asegurado:** el paciente deberá esperar tu indicación sobre su alta.
- **Hospital:** deberá iniciar el proceso de alta notificando a AXA de la salida del asegurado.
- **Médico:** deberás firmar el alta del paciente y entregar tus notas médicas al hospital, prescribir la receta de medicamentos al paciente en caso de ser necesario, así como las indicaciones correspondientes para su recuperación.

#### Recuerda:



Si el diagnóstico cambió o tu paciente no te entregó las cartas de autorización, al entregar tus notas médicas, deberás pedir al área administrativa del hospital que soliciten tus cartas de tabulación.



### Nota:

Debido a los altos costos de los procedimientos de las especialidades de ortopedia, cardiología y oncología es indispensable programar los servicios para evitar un desequilibrio económico en la vida de tu paciente.

## 3. Hospitalización por urgencias:

### Paso 1: al llegar al hospital



- **Asegurado:** el paciente o un acompañante deberán acercarse al módulo de ingreso del hospital identificándose como asegurado AXA y solicitar atención médica.
- **Hospital:** deberá reportar a AXA el ingreso del paciente para poder apoyarle con los trámites administrativos necesarios.
- **Médico:** examinarás al paciente para darle un diagnóstico médico oficial y que reciba el tratamiento necesario para estar fuera de peligro.

### Paso 2: durante la estancia



- **Asegurado:** el paciente recibirá el tratamiento indicado por el médico tratante.
- **Hospital:** recibirá una respuesta por parte de AXA donde se indica el estatus y vigencia de la póliza del paciente.
- **Médico:** verificarás con el hospital si AXA cubrirá tus honorarios médicos o los cubrirá el paciente. Llenarás el informe médico (reporte donde se explica el diagnóstico) y lo entregarás al asegurado.

### Paso 3: alta del paciente



- **Asegurado:** el paciente o un acompañante deberán pasar a la caja del hospital a pagar el deducible, coaseguro y gastos personales. En caso de no rebasar el deducible y/o que no se pueda aplicar el beneficio de Pago Directo, el paciente pagará la totalidad de sus gastos y pedirá las facturas correspondientes para realizar el trámite de reembolso.
- **Hospital:** deberá iniciar el proceso de alta notificando a AXA de la salida del paciente. AXA realizará un análisis y dictamen del caso de acuerdo con la póliza contratada por el paciente.
- **Médico:** deberás firmar el alta del paciente y entregar tus notas médicas. Recuerda que debes pedir al hospital que soliciten tu carta de tabulación y las del equipo médico en caso de que el tratamiento lo haya requerido.

## Tabulación de honorarios médicos

Los tabuladores de honorarios médicos son una herramienta que nos ayuda a determinar el monto que cubriremos por la prestación de tus servicios.

Para determinar este monto es importante tomar en cuenta las siguientes variables:

- **Procedimiento realizado**, también llamado CPT.
- **Padecimiento o enfermedad** del paciente atendido, también llamado ICD.
- **Tipo de póliza contratada** por el asegurado donde puede encontrar el nivel hospitalario y tabulador médico que contrató.

### Dudas y aclaraciones acerca de tabulaciones



**Si no cuentas con tu carta** de tabulación de honorarios puedes **solicitarla**. Envíanos un correo electrónico a [tabulacionescentraldf@axa.com.mx](mailto:tabulacionescentraldf@axa.com.mx) con el asunto: **Solicitud de carta de honorarios\_nombre del paciente\_hospital donde lo atendiste**.

Ej. **Solicitud de carta de honorarios\_Daniela Ortiz\_hospital Médica Sur**.

Deberás adjuntar los siguientes documentos:

- Nombre completo del paciente
- Fecha de ingreso y egreso del paciente
- Tipo de habitación
- Nota posquirúrgica legible



**Si identificas un error** en tu carta de tabulación, puedes solicitar la **modificación** de la misma. Envíanos un correo electrónico a [tabulacionescentraldf@axa.com.mx](mailto:tabulacionescentraldf@axa.com.mx) con el asunto: **Modificación\_nombre del paciente\_hospital donde lo atendiste**. Ej. **Modificación\_Rosa Jiménez\_Centro Médico Dalinde**.

Deberás incluir en el cuerpo del correo:

- Explicación de la solicitud de la modificación.
- Carta de autorización, en caso de no contar con ella incluir nombre asegurado, hospital donde fue atendido, fecha de ingreso y egreso.



#### Nota importante:

Recuerda que debes realizar una única solicitud por modificación.



### Recuerda:

Cuentas con 180 días naturales para solicitar cualquier tipo de modificación.



**Si tienes una inconformidad** sobre el monto estipulado de honorarios médicos que recibirás por haber atendido a uno de nuestros asegurados, puedes solicitar una **retabulación**. Envíanos un correo electrónico a **tabulacionescentraldf@axa.com.mx** con el asunto: **Retabulacion\_nombre del paciente\_hospital donde lo atendiste** Ej. **Retabulacion\_Rosa Jiménez\_Centro Médico Dalinde**.

Deberás adjuntar los siguientes documentos:

- Nombre completo del paciente
- Fecha de ingreso y egreso del paciente
- Tipo de habitación
- Nota posquirúrgica legible si aplica
- Carta de autorización



### Nota importante:

Recuerda que, si ya ingresaste el trámite para solicitar el pago de tus honorarios médicos, ya no tendrás la opción para poder tramitar este proceso.

## Facturación de honorarios médicos



Para que AXA te pueda generar un pago, deberás realizar una factura o un recibo de honorarios. Recuerda que las deducciones que deberás presentar dependen de si eres persona física o moral, así como el estado de la República en la que te encuentres registrado fiscalmente.

### **¿Cómo debes facturar o cómo generar tus recibos de honorarios?**

Al momento de realizar una factura o un recibo de honorarios, deberás tomar algunos puntos en cuenta para saber cómo generar tu documento fiscal.

#### **Primero:**

**El recibo de honorarios será expedido si trabajas de manera independiente.**

Si eres una persona física (médico independiente), deberás generar un recibo de honorarios con el desglose del ISR únicamente. Sin embargo, si eres una persona física con actividad empresarial, nutriólogo, enfermera o terapeuta, deberás desglosar tanto el ISR como el IVA.

Además de los impuestos anteriores, es importante que sepas que, en algunos estados de la República Mexicana, existe un impuesto cedular que aplica a ciertas profesiones. En el caso de residir o que la Sociedad Civil resida en:

| Estado     | Impuesto cedular |
|------------|------------------|
| Jalisco    | 3%               |
| Nayarit    | 1.5%             |
| Guanajuato | 1%               |

### La factura cuando perteneces a una Sociedad Civil que factura a tu nombre

En caso de pertenecer a una Sociedad Civil, estará exenta del Impuesto Sobre la Renta (ISR) y el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

### ¿Cómo solicitar el pago de tus honorarios?

Sabemos que trabajamos en equipo, por lo que estamos comprometidos a saldar, en tiempo y forma, los servicios que has proporcionado a nuestros asegurados. Por lo anterior, ponemos a tu disposición la siguiente información para que puedas ingresar sin mayor problema tu factura o recibo de honorarios para solicitar el pago de tus honorarios.

### Pago de honorarios si no tienes Convenio de Pago Directo

Si no tienes un Convenio de Pago Directo y brindaste servicio a nuestros asegurados, sigue los siguientes pasos para solicitar el pago de tus honorarios:

#### Si es la primera vez que tramitas un pago de honorarios:

Deberás solicitar el alta de tu cuenta bancaria para el pago por transferencia electrónica en el portal BPM. Recuerda que la documentación que se te solicite deberá estar vigente.



1. **Descarga el formulario Alta de Transferencia Electrónica** y complétalo.
2. **Ingresar al portal BPM <https://portal.axa.com.mx/ProveedoresNoRed/>**
3. **El portal te llevará paso a paso**, llena la información que se te solicita y carga la documentación requerida (todos los documentos deberán estar en formato PDF).

Una vez que hayas subido tu información, al final podrás visualizar el número de folio asignado a tu **Alta de Transferencia Electrónica** (podrás identificarlo con la nomenclatura “PATE” seguido por una numeración), con el cual podrás dar seguimiento a tu trámite.

Se te hará llegar la respuesta, por parte del área de Salud Gestión de Proveedores, en un plazo de 48 horas.

#### Si ya tramitaste un pago de honorarios previamente:



1. **Ingresar al portal BPM <https://portal.axa.com.mx/ProveedoresNoRed/>**
2. **El portal te llevará paso a paso**, llena la información que se te solicita y carga la documentación requerida.



### Recuerda:

Los documentos que requerirás para el pago de tus honorarios son:

- Carta autorización de tabulación
- Factura en formato PDF
- XML de la factura

## Pago de honorarios para médicos con Convenio de Pago Directo

Es de vital importancia que tomes en cuenta los siguientes puntos para el pago de tus honorarios:

- El hospital debe verificar que todas las atenciones médicas otorgadas al paciente están descritas dentro del resumen médico y las notas médicas que se le entregarán a AXA, cerciórate de que toda esta información está debida y correctamente llenada. Recuerda que este proceso se llevará a cabo previo al alta del asegurado.
- Las interconsultas también deben incluirse en el resumen clínico.
- Recuerda que, los documentos que requerirás para el pago de tus honorarios son:
  - Carta autorización de tabulación
  - Factura en formato PDF
  - XML de la factura

Para solicitar tu pago de honorarios sigue los siguientes pasos:

1. Ingresa al portal [axa.mx](http://axa.mx)
2. En la parte superior derecha encontrarás un botón con el nombre **Prestadores de servicios**.
3. Se desplegarán dos opciones, da clic en **Pago a Prestadores**.
4. Ingresa a la pantalla principal del portal e ingresa con tu **usuario y contraseña**.
5. El portal te llevará paso a paso, **llena la información que se te solicita y carga la documentación requerida**.



### Importante:

Recuerda que deberás **entregar tus recibos de honorarios a AXA** en un plazo **máximo de 10 días hábiles** a partir de la fecha en que recibiste tu carta de autorización de honorarios médicos.

## Dudas acerca del portal o aclaración de pago



En caso de requerir ayuda o si tienes dudas en el proceso, puedes contactar a nuestro equipo de soporte a través de los siguientes correos:

Dudas sobre el uso de la herramienta: [bmprestador@axa.com.mx](mailto:bmprestador@axa.com.mx)

Aclaración de pagos: [aclaracionesgmmtlp@axa.com.mx](mailto:aclaracionesgmmtlp@axa.com.mx)

---

## ¿En cuánto tiempo recibirás el pago de tus honorarios?

A partir de que ingresas tu factura o recibo de honorarios y los documentos solicitados por AXA a través del portal BPM (estos dependerán del tipo de servicio), se te pagarán los honorarios en un plazo máximo de **30 días hábiles** contados a partir de la fecha de recepción. Recuerda que si falta algún documento este periodo se extenderá hasta que se complete la documentación solicitada.

## ¿Cómo reportar una duda, aclaración o queja?

Al ser un aliado tan importante para nosotros, ponemos a tu disposición los siguientes correos si tienes una duda o aclaración:

- Dudas o aclaraciones sobre convenios médicos: [salud.gestiondeproveedores@axa.com.mx](mailto:salud.gestiondeproveedores@axa.com.mx)
- Dudas o aclaraciones sobre retabulaciones, cartas autorización pendientes, corrección de cartas autorización, etc.: [tabulacionescentraldf@axa.com.mx](mailto:tabulacionescentraldf@axa.com.mx)
- Dudas o aclaraciones de pagos: [aclaracionesgmm@axa.com.mx](mailto:aclaracionesgmm@axa.com.mx)





**Llámanos sin costo**

**01 800 001 8700**

**axa.mx**