



Si tengo una cirugía en puerta, agendarla tiene muchos beneficios

¿Qué beneficios obtengo si ya agendé con mi médico la fecha y el hospital donde se llevará a cabo mi cirugía?

- Tu programación nos permitirá conocer cuándo ingresas al hospital, por lo que podremos acompañarte en todo momento y agilizar tu salida.
- No tendrás que preocuparte por ningún trámite tedioso durante tu estancia en el hospital.
- Tendrás la certeza de conocer los gastos cubiertos que AXA se encargará de pagar al hospital. Tú solo tendrás que pagar tu deducible, coaseguro y gastos personales.
- Podrás disfrutar de nuestros prestadores en convenio, obtendrás mejores costos y tu suma asegurada rendirá más.
- Desde My AXA, para programaciones nacionales:

Ingresa a la sección: **Gastos Médicos / ¿Cómo podemos ayudarte? / Programar una cirugía.**

Ten a la mano los siguientes documentos, ya que son obligatorios:

- Identificación oficial
- Informe médico (la vigencia del documento es de 6 meses)
- Interpretación de estudios

O puedes tu realizar tu trámite directamente en VIAS o módulos hospitalarios:

¿Cómo agendo mi cirugía?



Documentación

Recaba la siguiente documentación:

- Copia de los estudios de laboratorio y/o gabinete, con interpretación por parte del laboratorio donde confirme el diagnóstico
- Informe médico*
- Solicitud de programación de servicios médicos*
- Copia de la tarjeta de seguro o carátula de póliza o certificado individual
- Copia de identificación oficial del asegurado a quien se atenderá

* En la página 25 encontrarás las ligas para descargar los formatos requeridos para la programación de servicios en el extranjero.



Solicitud

Presenta la documentación al menos 7 días naturales antes de la fecha que programaste. Si cuentas con la cobertura amplia en el extranjero, considera 10 días naturales.

Localiza, acude y presenta tu documentación en alguna de las siguientes opciones:

- Módulo hospitalario y ventanilla integral de atención (VIAAXA), puedes buscarlos en la siguiente liga: <https://axa.mx/web/servicios-axa/prestadores-de-servicios>
- Oficinas de servicio AXA

Verifica que los datos de contacto que proporcionas sean correctos ya que se te hará llegar la respuesta vía correo electrónico.



Respuesta AXA

Revisaremos si la enfermedad o padecimiento, y tratamiento, están cubiertos considerando los periodos de espera y coberturas contratadas en tu póliza vigente. AXA te entregará una carta respuesta con alguna de las siguientes opciones posibles:

- Carta de autorización de gastos hospitalarios
- Carta de autorización de Honorarios médicos
- Carta de solicitud de información adicional
- Carta de improcedencia

Recuerda que tus cartas de autorización tienen una vigencia de 30 días naturales.

Para recibir el resultado de tu solicitud, acude a la oficina donde ingresaste la documentación y presenta:

- Contrarecibo de la solicitud
- Identificación oficial

Para cualquiera de estos pasos, te acompañamos a través del **800 001 8700, opción:**

Documentación opción 4

Solicitud opción 4

Respuesta AXA opción 3



¿Si programé mi cirugía, qué hago el día de mi ingreso al hospital?

Repórtanos tu ingreso al número **800 001 8700, opción 2.**

1. Al llegar al hospital



- Abre My AXA app y reporta tu ingreso, es muy sencillo solo ingresa a: **Gastos médicos / Atención médica y hospitalización / Ya estoy en el hospital.** Si nos notificas que has entrado al hospital será mucho más ágil apoyarte durante tu estancia así como en tu proceso de salida.
- Entrega tu carta de autorización en el módulo de ingreso o admisión del hospital.
- Llámanos al **800 001 8700, opción 2.** Tu llamada nos permitirá conocer tu situación y acompañarte.
- El hospital te puede pedir un depósito, el cual deberás cubrir para poder ingresar. Este depósito tiene como fin garantizar el pago de los gastos no cubiertos por tu póliza (la cantidad varía en cada hospital).

Si tienes dudas, llámanos al 800 001 8700, opción 4.

2. Durante mi estancia



- Si durante tu estancia existe una enfermedad o padecimiento diferente, o en caso de que el gasto hospitalario sea mayor al de la carta de autorización, AXA deberá hacer un nuevo análisis para valorar tu caso con base en tu diagnóstico médico y las coberturas contratadas. Tranquilo, el médico y el hospital se encargarán de este trámite.
- No olvides que siempre tienes derecho a solicitar una segunda opinión médica sin costo, que te ayude a ti y a tus familiares a tomar la decisión más apropiada para tu tratamiento. Para solicitar este servicio, llámanos al **800 001 8700, opción 4.**

3. En el regreso a casa



- Abre My AXA app y reporta tu alta hospitalaria, es muy sencillo solo ingresa a: **Gastos médicos / Atención médica y hospitalización / Ya me dieron de alta.** Nos ayudarás a agilizar tu salida del hospital y será más fácil tramitar tu pago directo.
- Cuando tu médico considere que es momento de irte a casa, te dará algunas indicaciones y procederá a informar al hospital tu salida. El proceso de alta inicia cuando el médico pone su nota final en el expediente.

Avísanos al 800 001 8700, opción 3.



¿Cuál es el proceso de mi alta de servicio programado?

Te explicamos paso a paso lo que sucede en tu proceso antes de que salgas del hospital:

¿Qué pasa en el hospital?

¿Qué pasa en AXA?



Análisis del caso

Gracias a que programaste, este paso ya no será necesario.

Si durante tu estancia existe una enfermedad o padecimiento diferente, o en caso de que el gasto hospitalario sea mayor al de la carta de autorización, AXA deberá hacer un nuevo análisis para valorar tu caso.



Cierre de cuenta

Cuando el personal del hospital te avisa que está lista tu cuenta, es importante que la revises. Existen gastos que pueden ser duplicados o que no son claros. Este paso te ayudará a cuidar tu suma asegurada y los gastos que cubres a través del pago del coaseguro. Si tienes alguna duda sobre lo que está cubierto por tu póliza, llámanos al **800 001 8700, opción 4**.

Mientras revisas tu cuenta, AXA también lo hace. Durante esta revisión detectamos cuáles son los gastos no procedentes (gastos personales) con base en las coberturas contratadas. Este proceso será más rápido si nos avisaste de tu ingreso y alta.

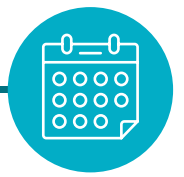


Pago

Por último, es necesario que pases a la caja del hospital a liquidar la participación de los gastos que te corresponden: deducible, coaseguro, gastos personales o gastos excedentes, estos últimos en caso de que apliquen. Para mayor información ve al apartado, “¿Qué gastos debo cubrir antes de salir del hospital?”.

Ya que solicitaste el beneficio de pago directo, nosotros nos encargaremos de pagar los honorarios médicos y gastos hospitalarios, por lo que no deberás desembolsar estos gastos, con base en las coberturas contratadas.

Pero recuerda, no siempre será posible otorgarte el beneficio de pago directo, por ello en caso de que sea necesario, tendrás que cubrir la totalidad de la cuenta y posteriormente solicitar reembolso.



¿Qué otros servicios puedo agendar?

Si realizas tu trámite desde My AXA no necesitarás llenar los formatos, solo deberás asegurarte de tener los documentos necesarios según el trámite que deseas realizar.

Ten en cuenta la documentación que tienes que presentar para programar alguno de los siguientes servicios:

Para programaciones, My AXA solo pide los siguientes documentos obligatorios:

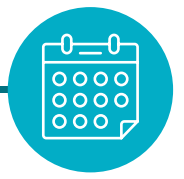
- Informe médico
- Interpretación de estudios

Opcionales:

- Identificación oficial
- Comprobante de domicilio
- Otros documentos
- Otros estudios

	Programación de cirugía por accidente	Programación de cirugía por enfermedad o padecimiento	Maternidad (para conocer más detalle consulta tus coberturas)	Programación de estudios de laboratorio y gabinete*	Programación de medicamentos*	Programación de Hemodiálisis*
<u>Informe médico</u>	◆	◆	◆	◆	◆	◆
<u>Solicitud de programación de servicios médicos</u>	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Tarjeta digital o impresa	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Identificación oficial del asegurado (copia INE/IFE o pasaporte)	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Receta médica que describa el gramaje de la sustancia activa, la dosis y el tiempo de uso				◆	◆	
Interpretación de estudios de laboratorio y/o gabinete que confirmen el diagnóstico médico	◆	◆	◆			◆
Informe completo del rehabilitador (donde especifique cómo se encuentra el asegurado y cuál es la expectativa de la rehabilitación)						
Carta escolar (en caso de aplicar)	◆					

*Deberás contar con un número de folio de atención, también conocido como número de siniestro.



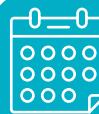
¿Qué servicios puedo agendar con +Care?

Si realizas tu trámite desde My AXA no necesitarás llenar los formatos, solo deberás asegurarte de tener los documentos necesarios según el trámite que deseas realizar.

Ten en cuenta la documentación que tienes que presentar para programar alguno de los siguientes servicios:

	Programación de tratamientos oncológicos*	Programación de radioterapia*	Programación de rehabilitación*	Estudios moleculares	Enfermería (solo si el asegurado se encuentra en su domicilio)	Home Care y servicios a domicilio	Consulta de segunda opinión médica	Cirugía de cadera o rodilla (toda artroscopia diagnóstica o terapéutica para lesiones de ligamentos, condromalacia, osteocondritis, lesiones de meniscos, sinovitis y lesiones condriales)	Cirugía de columna (todas)
<u>Informe médico</u>	◆	◆	◆	◆	◆	◆		◆	◆
<u>Solicitud de programación de servicios médicos</u>	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Tarjeta digital o impresa	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Identificación oficial del asegurado (copia INE/IFE o pasaporte)	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Receta médica que describa el gramaje de la sustancia activa, insumo o servicios a utilizar, dosis, tiempo de uso y justificación	◆	◆				◆			
Interpretación de estudios de laboratorio y/o gabinete que confirmen el diagnóstico médico	◆	◆	◆	◆				◆	◆
Informe completo del rehabilitador (donde especifique cómo se encuentra el asegurado y cuál es la expectativa de la rehabilitación)			◆						

*Deberás contar con un número de folio de atención, también conocido como número de siniestro.



Tips

Si tengo una cirugía en puerta

- Podrás programar un servicio siempre y cuando:
 - Tu padecimiento y procedimiento médico estén cubiertos por tu póliza y cumplan los periodos de espera.
 - Exista un diagnóstico médico y estudio definitivo que confirme tu padecimiento o enfermedad.
 - Entregues en tiempo y forma la documentación necesaria para programar tu cirugía.

- Desde My AXA, para programaciones nacionales:

Ingresa a la sección: **Gastos Médicos / ¿Cómo podemos ayudarte? / Programar una cirugía**

Ten a la mano los siguientes documentos, ya que son obligatorios:

- Identificación oficial
- Informe médico (la vigencia del documento es de 6 meses)
- Interpretación de estudios

O puedes tu realizar tu trámite directamente en VIAS o módulos hospitalarios.

- Recuerda que puedes programar otros servicios, como:
 - Laboratorio y gabinete: debes contar con una enfermedad o padecimiento previamente diagnosticado y evaluado por AXA, que justifique los estudios que solicitas.
 - Medicamentos: tienes que adjuntar la receta que describa la sustancia activa, dosis y tiempo de uso.
- Los servicios de enfermería, será importante detallar el horario en que se recibirá la atención.
En caso de que proceda la programación de terapias físicas y/o servicios de enfermería, se entregará una carta con un máximo de sesiones de 30 días naturales.
- Los servicios de segunda opinión médica, solo se darán si el paciente así lo solicita. Deberá especificar el diagnóstico en el formato de programación de servicios.
- En el caso de los servicios de Home Care, se deberá especificar el equipo y el tiempo requerido.

***Nota: todos los servicios relacionados al tratamiento de enfermedades oncológicas, de rodilla y columna siempre deben ser programados.**

¿Cómo agendo mi cirugía?

- Programa tu servicio con tiempo suficiente: recuerda que debes hacer la solicitud al menos 7 días naturales antes de tu servicio y 10 días naturales para programación de servicios en el extranjero.
- Desde My AXA, para programaciones nacionales:

Ingresa a la sección: **Gastos Médicos / ¿Cómo podemos ayudarte? / Programar una cirugía**

Ten a la mano los siguientes documentos, ya que son obligatorios:

- Identificación oficial
- Informe médico (la vigencia del documento es de 6 meses)
- Interpretación de estudios

O puedes tu realizar tu trámite directamente en VIAS o módulos hospitalarios.

*** Nota: recuerda preguntarle a tu médico qué tipo de preparación necesitas para tu atención, te dará todas las instrucciones que requieras.**

Si programé mi cirugía, ¿qué hago el día de mi ingreso al hospital?

- Recuerda, es importante que durante tu estancia revises que la atención que recibas coincida con el tratamiento indicado en la carta de autorización. En caso contrario, AXA volverá a analizar el caso y emitirá una nueva respuesta.
- Te sugerimos que tu acompañante solicite un corte de cuenta diario para verificar los gastos de tu hospitalización, como medicamentos, insumos, gastos personales, etc.
- Abre My AXA app y reporta tu ingreso, es muy sencillo solo ingresa a: **Gastos médicos / Atención médica y hospitalización / Ya estoy en el hospital.** Si nos notificas que has entrado al hospital será mucho más ágil apoyarte durante tu estancia así como en tu proceso de salida.

Importante

- En todos los casos que requieras servicios a domicilio, favor de especificar el domicilio completo.
- Para recibir medicamentos en casa, favor de poner los nombres de las personas que pueden recibirlos (solo dos).
- Para la programación de servicios, el informe médico y las recetas tienen una vigencia de 6 meses a partir de su fecha de emisión. En caso de cambiar tu tratamiento, deberás actualizar el informe médico.
- Recuerda que para algunos casos, se podrá requerir información complementaria.