Guía de usuario

Cuidado Integral+® **Plus**

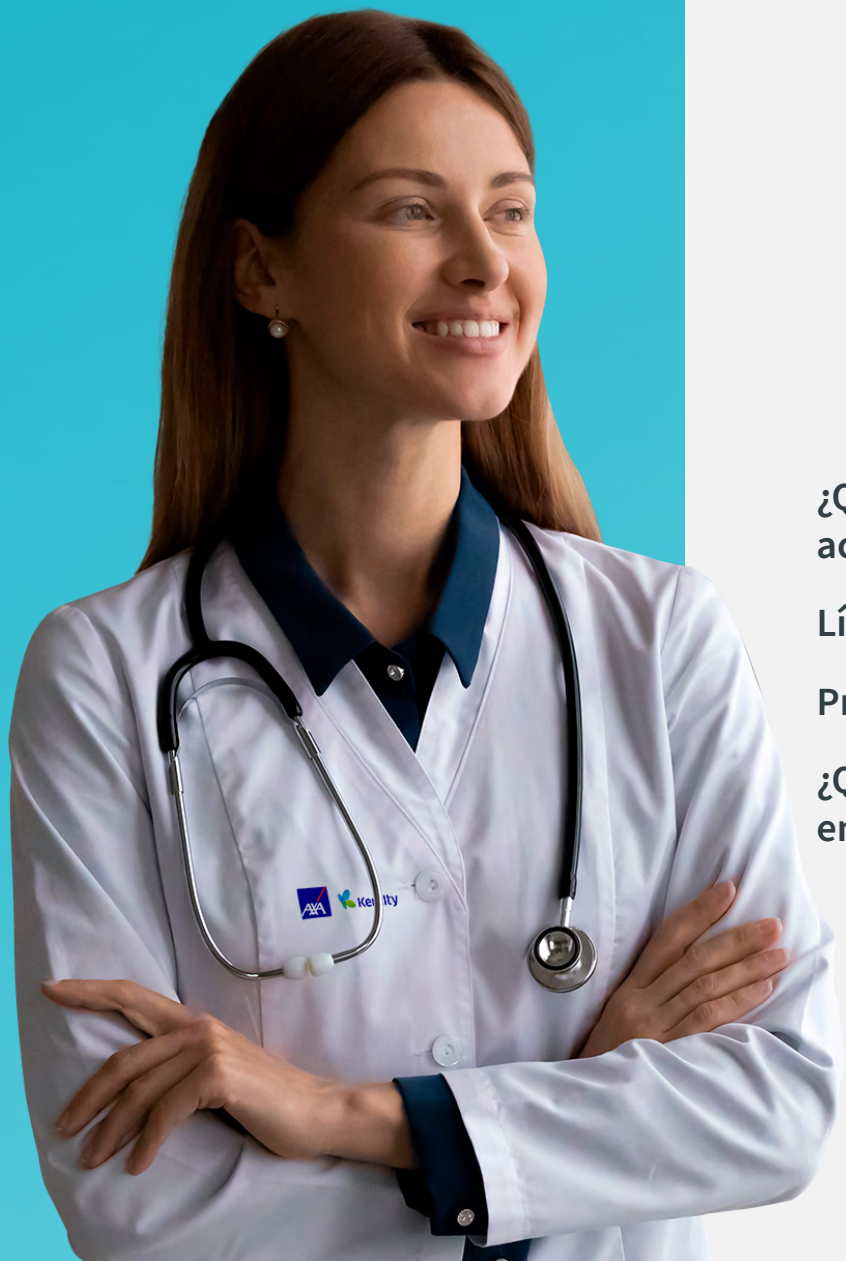
Cuidado Integral+®

Un seguro de gastos médicos con el que tienes acceso a servicios médicos para cuidarte antes, durante y después de una enfermedad.

Tu guía está diseñada para ayudarte a conocer y usar tu seguro de forma fácil.

En esta guía encontrarás todo lo necesario para utilizar tu seguro de una forma fácil.

Índice interactivo



¿Qué incluye tu seguro? 4

¿Dónde usar tu seguro? 5

¿Cómo usar tu seguro? 6

- Modelo de acompañamiento 6
- Urgencias 7
- De no poder esperar a consulta 8
- En otras ciudades del país 8
- *Check up* 9
- Embarazo 10
- Continuar con tratamientos existentes 11

¿Qué beneficios te da seguir el modelo de acompañamiento? 12

Línea exclusiva AXA y otros medios de contacto 13

Programación de cirugía y reembolso 15

¿Qué son los hospitales sede y hospitales en convenio? 16

¿Qué incluye tu seguro?

Además de los beneficios de gastos médicos mayores, tendrás nuevos servicios para cuidarte antes, durante y después de una enfermedad

Check up

NUEVO

Check up y consulta para interpretación de resultados

Sin costo

Consultas de atención primaria

NUEVO

Medicina general

Pediatría

Ginecología

Ilimitadas y sin costo

Servicios brindados en las Clínicas Médicas AXA Keralty

Tu Médico 24 hrs.

Médico telefónico

Sin costo

Médico a domicilio

Desde $250 por evento

Ambulancia

Sin costo

Servicio disponible 24/7

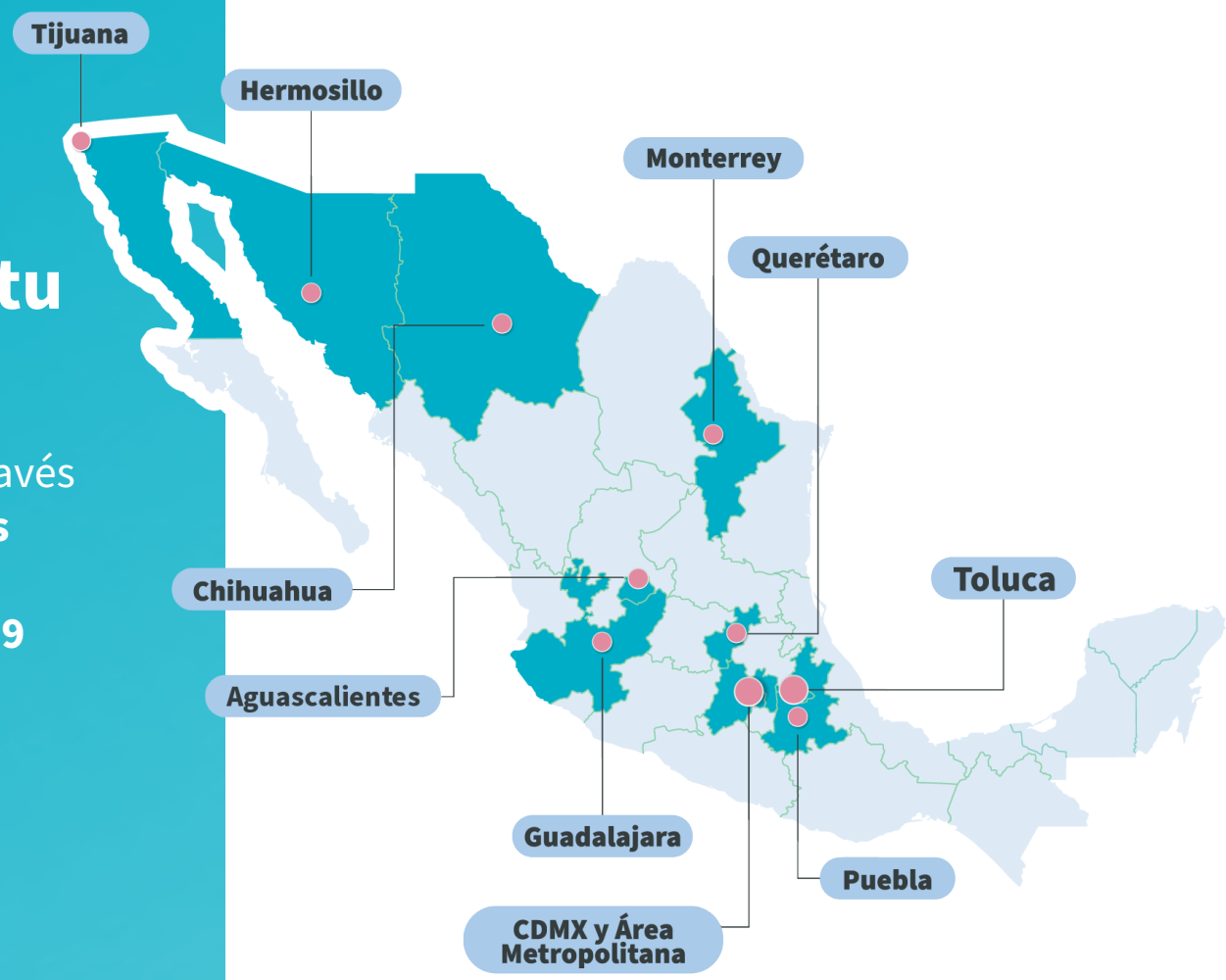
Atención hospitalaria

Atención con médicos especialistas y hospitales sede cuando se requieran los servicios

Podrás solicitar los servicios derivados de tu consulta con un precio preferencial en las Clínicas Médicas AXA Keralty

¿Dónde usar tu seguro?

Cuidamos tu salud a través de **16 Clínicas Médicas AXA Keralty** y más de **32 hospitales sede** en **9 ciudades del país.**



¡Conócelos!

Estamos cada vez más cerca de ti

Consulta **aquí** el directorio completo de Cuidado Integral+®

Consulta **aquí** los servicios disponibles en las Clínicas Médicas AXA Keralty.

Consulta **aquí** el proceso de atención si te encuentras fuera de estas ciudades.

Consulta **aquí** la diferencia entre hospitales sede y hospitales en convenio

¿Cómo usar tu seguro?
Modelo de acompañamiento

Ante cualquier necesidad, tu camino de cuidado inicia de la misma manera:

Llamar a la línea exclusiva AXA (800 001 8700)

Dependiendo la situación, elegir entre:

- Agendar una cita en las **Clinicas Médicas AXA Keralty.**
- Solicitar **asesoria médica telefónica** (servicio 24/7).

De necesitar atención más especializada

Nuestros médicos podrán direccionarte a otros servicios como estudios de laboratorio, consultas de especialidad y hospitalizaciones.

En la **línea exclusiva AXA** asesoramos sobre los proveedores disponibles en caso de requerir servicios para **seguimiento al tratamiento** (como estudios o consultas con otro especialista).

Aunque existen **diferentes necesidades** de salud, te acompañamos de una forma simple y cercana.

¿Cómo usar tu seguro?
Urgencias

En caso de presentar alguna urgencia médica cuentas con estas opciones.

Opción 1
Llamar a la línea exclusiva AXA (800 001 8700)

A través de esta llamada, nuestro equipo médico **realizará una valoración y te ofrecerá la mejor alternativa.**

Opción 2
Acudir a un hospital

Acude directamente al área de urgencias de cualquier hospital sede u hospital en convenio para que **puedas ser atendido.***

*En caso de ser atendido en un hospital fuera de convenio o de mayor nivel al contratado aplicarán las condiciones generales vigentes del producto.

¿Cómo usar tu seguro?

De no poder esperar una consulta

Si presentas algún síntoma y/o accidente que no pueda esperar a programar una consulta, tienes estas opciones para contactarnos y brindarte la atención que requieras.

Opción 1
Llamar a la línea exclusiva AXA (800 001 8700)

Opción 2
Asistir a la Clínica Médica AXA Keralty

Asiste a la Clínica Médica AXA Keralty más cercana e identifícate en el módulo de admisión y servicio, donde te brindarán la asesoría necesaria para tu atención.

Opción 3
Acudir a un hospital sede

Acude directamente al área de urgencias de cualquier hospital sede para que **puedas ser atendido.**

En otras ciudades del país

Si te encuentras en una ciudad sin Clínica Médica AXA Keralty, en la línea exclusiva AXA podrás:

- Solicitar asesoría telefónica
- Agendar una videoconsulta con un médico de AXA Keralty

De ser necesario, nuestro equipo podrá direccionarte a algún hospital en convenio para atención de urgencias.

¿Cómo usar tu seguro?: *Check up*

Accede a un *check up* a través de las Clínicas Médicas AXA Keralty que incluye:

- **Perfil de lípidos**
- **Creatinina en suero**
- **Examen general de orina**
- **Glicemia en ayunas**

Pasos para realizar tu *check up:*

01

Agenda tu cita llamado a la línea exclusiva AXA **800 001 8700.**

02

Para tu toma de muestras, deberás asistir en ayuno mínimo de 8 horas.

03

Agenda tu cita de seguimiento

*Menores de edad (0-17). Aplica una consulta de valoración pediátrica (no incluyen estudios de laboratorio).

Mayores de 70 años. Aplica primero la consulta de valoración, donde el médico determinará si se requiere algún tipo de estudio.

¿Cómo usar tu seguro?
Embarazo

Si estás embarazada, cuentas con **2 opciones para el seguimiento a tu embarazo** para continuar con tu atención:

Opción 1

Asistir a consultas de ginecología en las **Clínicas Médicas AXA Keralty,** las cuales no tienen costo para ti.

Opción 2

Realizar tu seguimiento con el médico de tu elección.

Sin importar cuál de estas opciones hayas elegido, tu parto o cesárea deberá realizarse en un hospital sede.

¿Cómo usar tu seguro?
Continuar con tratamientos existentes

Si te encuentras en un **tratamiento médico** por algún padecimiento y tienes abierto un siniestro:

Atención en Cuidado Integral+®

1. **Llama a la línea exclusiva AXA (800 001 8700)** y agenda una consulta de atención primaria en AXA Keralty

2. Nuestros médicos analizarán tu caso y podrán direccionarte con médicos especialistas u hospitales sede para continuar con tu tratamiento.

No será necesario abrir un nuevo siniestro.

¿Qué beneficios te da seguir el modelo de acompañamiento?

De **apegarte al modelo de acompañamiento** (donde nuestros médicos deben direccionarte a servicios como consultas con especialistas u hospitalización), **tendrás una condonación de hasta 10% en el coaseguro.**

Ejemplo

Imagina que requeriste una cirugía. Los gastos del hospital, el deducible y coaseguro de tu póliza son:

- Gastos del hospital: $150,000
- Deducible: $5,000
- Coaseguro: 10%

Gastos totales procedentes	**$150,000**
Deducible	**$5,000** (tu cubres este monto)
Gastos después del deducible	**$145,000**
Coaseguro 10%	**$14,500** (tú cubres este monto)
Gastos después del coaseguro	**$130,500** (AXA cubre este monto)
Participación del asegurado en los gastos hospitalarios	**$19,500** (tú cubres este monto)

Para el cálculo de esta condonación solo se consideran los gastos hospitalarios. Este monto no considera lo correspondiente a honorarios médicos.

Al apegarte al modelo, tendrías una condonación de hasta **10%** en el coaseguro (**$14,500** en este caso).

Nota: La condonación en el coaseguro no aplica en casos de urgencia médica.

Línea exclusiva AXA Gastos Médicos

¡Toda la información de tu seguro de gastos médicos en una misma línea!

Guárdalo en tus contactos

800 001 8700

Algunos servicios que encontrarás aquí son:

Tu médico 24 h®

Médico telefónico, servicio de ambulancia.

Aviso de ingreso al hospital

Agendamiento Clínicas Médicas AXA Keralty

Información de tu seguro

Red médica, certificado o condiciones generales de tu seguro, etc.

Seguimiento a trámites o siniestros

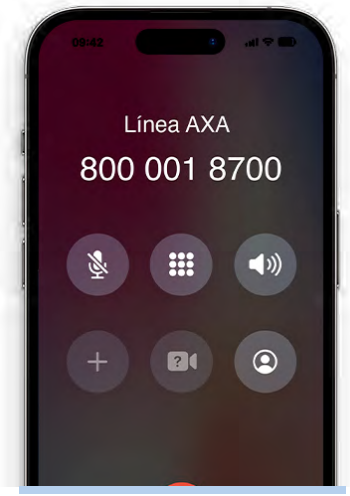
Programación de cirugías, reembolsos, etc.

¡Cuando nos necesites, llámanos y ahí estaremos!

Otros medios de contacto

Además de la Línea Exclusiva AXA, contamos con otros canales de atención para algunos servicios

1 Línea exclusiva AXA para gastos médicos



800 001 8700

¡Guárdalo en tus contactos!

2 WhatsApp AXA Keralty

Chatbot para agendar citas con los médicos de AXA Keralty.

¡Escanea o haz clic en el código QR para iniciar una conversación!

3 MyAXA

Aquí encontrarás más servicios e información de tu seguro.

¡Descárgala ahora!

Disponible en Google Play

Disponible en App Store

¿Cómo programo una cirugía?

1 Si el médico especialista quien te prescribe la cirugía, está dentro de las Clínicas Médicas AXA Keralty, nosotros nos encargaremos del trámite de tu programación y te notificaremos vía correo electrónico.

Recuerda en las Clínicas Médicas AXA Keralty **NO se realizan cirugías,** y se realizan en los hospitales sede.

2 Si el médico especialista quien te prescribe la cirugía, se encuentra en alguno de los hospitales sede, entonces debes realizar lo siguiente:

Reúne los siguientes documentos:

- Copia de los estudios de laboratorio y/o gabinete, junto con la interpretación por parte del laboratorio en donde esté confirmado el diagnóstico.
- Informe médico.
- Solicitud de programación de servicios médicos.
- Carta o receta del médico.
- Copia de identificación oficial del asegurado que será atendido.

Ingresa tu solicitud con todos los documentos en cualquiera de los siguientes medios:

- App My AXA
- Correo electrónico: hola@axakeralty.mx
- Correo electrónico: recepcionsiniestros.nacional@axa.com.mx

No olvides ingresar tu solicitud con la documentación indicada con al menos 10 días hábiles antes de la fecha de tu cirugía.

¿Cómo solicito mi reembolso?

Reúne los siguientes documentos:

- Facturas a nombre de AXA Seguros y/o del asegurado.
- Solicitud de reembolso.
- Informe médico.
- Copia de estudios con interpretación médica.
- Copia de recetas médicas.
- Documento cuenta CLABE.
- Copia del comprobante de domicilio del beneficiario de pago.

Si existe otro documento que soporte los gastos presentados es necesario anexarlos.

Ingresa tu solicitud con todos los documentos por cualquiera de los siguientes medios:

App My AXA
Correo electrónico:
recepcionsiniestros.nacional@axa.com.mx

Hospitales sede y hospitales en convenio

¿Qué son los hospitales sede y los hospitales en convenio?

Hospitales en convenio

Se refiere al **conjunto de hospitales** con los que **AXA** tiene un convenio para la atención de los asegurados.

Consulta **aquí** los hospitales en convenio disponibles.

Hospitales sede

Son un **grupo selecto de hospitales** que están en línea con el modelo de acompañamiento y a donde se referencia a los asegurados de **Cuidado Integral+®.**

De acuerdo al modelo de acompañamiento, los **hospitales en convenio** deben ser utilizados **únicamente para urgencias médicas.**

800 001 8700 | axa.mx | @AXAMexico | @axa.mexico | @AXAMexico | @axa | @MexicoSegurosAXA | @axa.mexico

Este es un material informativo

Los productos se rigen por los términos contratados y disposiciones legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza. AXA Seguros, S.A. de C.V. podrá cambiar o modificar en cualquier momento y sin previo aviso el listado de Hospitales, Clínicas o Sanatorios. Dicho listado no limita, ni excluye el derecho y la voluntad del Asegurado para que éste elija o seleccione libremente el Hospital, Clínica o Sanatorio en que decida ser atendido.