



## +Care Línea Hospitalaria Experiencia Global

### ¡Bienvenido!

En AXA cuidamos lo que más importa; tu salud. Además de protegerte y acompañarte antes, durante y después de la atención médica.

Por ello, tu protección incluye sin costo adicional el beneficio de +Care, nuestro programa que brinda acompañamiento a nuestros asegurados en caso de ser diagnosticados con algún padecimiento oncológico (cáncer), ortopédico (columna, cadera y rodilla) y cardiovascular complejo.

Ten a la mano esta guía para saber qué hacer en caso de necesitar atención médica u hospitalaria bajo los cuidados del programa +Care.

### ¿Qué beneficios ofrece +Care?



Asesoría telefónica  
24/7



Apoyo en trámites  
y servicios



Segunda opinión  
médica sin costo



Asesoría en  
tratamientos y  
procedimientos  
cubiertos por la póliza



Home care y  
medicamentos  
a domicilio



Plan nutricional<sup>1</sup>



Soporte psicológico  
para el paciente y  
sus familiares<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Únicamente en +Care Oncología



## ¿Qué tipo de padecimientos están contemplados por +Care?

### Atención a Nivel Nacional



- Programa enfocado en cualquier tipo cáncer.
- Ante la sospecha, con o sin siniestro abierto.
- Cuando ya se cuente con un diagnóstico, haya o no iniciado el tratamiento.
- Al estar en remisión del padecimiento.



- Está enfocado en los siguientes padecimientos:
- Columna: desde la primera molestia (con o sin siniestro abierto).
  - Rodilla y cadera: solo cuando se requiera una reintervención quirúrgica o desde la primera cirugía en caso de requerirse prótesis o injerto.



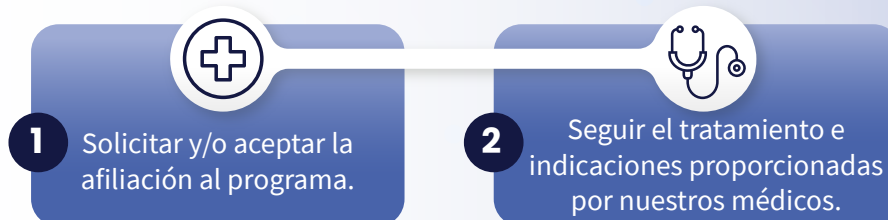
Dirigido a padecimientos cardiovasculares y orientando principalmente a:

- Eventos quirúrgicos programables.
- Colocación de dispositivos cardiacos.
- Infarto agudo al corazón.
- Arritmias.

\* Programa disponible únicamente en las siguientes ciudades: Baja California, CDMX y Zona Conurbada, Chihuahua, Coahuila, Guanajuato, Jalisco, Monterrey, Puebla, Sinaloa, Sonora, Tamaulipas, Querétaro, Quintana Roo y Yucatán.

### ¡Importante!

En caso de que derivado de un diagnóstico por padecimiento oncológico (cáncer) u ortopédico (columna; cadera y rodilla) requieras tratamiento, tendrás acceso al programa de acompañamiento y asesoría personalizada de +Care, por lo que deberás:








De no seguir con este proceso, tendrás una participación adicional del 80% de los gastos totales del siniestro, sin Tope de Coaseguro.

Para atender los padecimientos cardiovasculares u otro tipo de padecimiento no cubierto por el programa (padecimientos no oncológicos, ortopédicos o cardiovasculares), podrás continuar con tu atención normal sin necesidad de afiliarte al programa.



## ¿Cómo puedo afiliarme al programa?

- 01** En caso de un diagnóstico de un padecimiento cubierto por el programa, deberás solicitar tu afiliación a través de alguno de los siguientes canales:  
**a.** Llamando al 800 AXA CARE (292 2273).  
**b.** Enviando tu información al correo [axacare@axa.com.mx](mailto:axacare@axa.com.mx) 
- 02** Deberás proporcionar los datos de tu póliza, información de contacto, horarios en los que prefieres ser contactado así como tu diagnóstico. 
- 03** AXA verificará si eres candidato a alguno de los tratamientos brindados por el programa. En caso de serlo te asignaremos un asesor personalizado. 
- 04** El asesor AXA se pondrá en contacto contigo en un lapso no mayor a 72 horas. 
- 05** Al aceptar la afiliación, recibirás una carta de bienvenida y te brindaremos la información del proceso a seguir durante tu tratamiento. 

**Nota:** en caso de que el agente realice el trámite de afiliación, este deberá contar con tu consentimiento para proporcionar tus datos de contacto o información sensible.

El alcance del programa está limitado únicamente a la asesoría y gestión de los beneficios que incluye el mismo, siempre y cuando AXA tenga convenio con un prestador de servicios en el lugar de residencia del asegurado. AXA no es responsable de alguna atención o falta cometida por los médicos, instituciones médicas o por omisión del asegurado; tampoco de que este no siga las indicaciones de manera precisa.

Aplican las condiciones contratadas en tu póliza para la atención del padecimiento y beneficios brindados por el programa.



# Pago por reembolso y Pago Programado

Si requieres atención hospitalaria deberás solicitar el trámite de reembolso o programación entregando la documentación correspondiente.

## Documentos para cada trámite

	Pago por Reembolso	Pago Programado
Solicitud de reembolso	✓	
Solicitud de programación de servicios	✓	✓
Informe médico	✓	✓
Copia de identificación oficial	✓	✓
Copia de estudios con interpretación médica	✓	✓
Copia de recetas médicas	✓	✓
Documento cuenta CLABE	✓	
Copia del comprobante de domicilio del beneficiario del pago	✓	
Facturas a nombre de AXA Seguros y/o del asegurado	✓	

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
- [repcionsinuestros.nacional@axa.com.mx](mailto:repcionsinuestros.nacional@axa.com.mx)

Si aún no has realizado tu trámite de afiliación al programa, nuestro equipo evaluará tu caso de acuerdo a tu diagnóstico y el tratamiento necesario. De ser candidato al programa, realizaremos el proceso de afiliación y te explicaremos los pasos a seguir para continuar con la atención médica.

### ¡No lo olvides!

Es indispensable afiliarte al programa y seguir el proceso y tratamiento indicado por el programa de +Care, de lo contrario, tendrás que cubrir una participación adicional del 80% sobre los gastos totales del siniestro, sin Tope de Coaseguro.

