



Gastos Médicos Mayores
y Accidentes Personales

**A tu lado
en cada
paso**

**Guía del asegurado:
¿cómo usar mi seguro de GMM?**

Bienvenido a tu seguro de Gastos Médicos Mayores AXA y Accidentes Personales (AP)	4
• Si tú contrataste tu seguro de GMM...	4
• Si tu seguro es colectivo...	4
• Accidentes Personales	4
• Producto Internacional	4
• Protección Diabetes Flex Plus®	
¿Cómo identificar información valiosa de tu póliza o certificado?	5
• Póliza individual	5
• Certificado de póliza colectiva	6
• Certificado de póliza de Accidentes Personales Escolares colectiva	7
• Certificado de póliza de Accidentes Personales Individual	8
Derechos del asegurado	9
Beneficios exclusivos en hospitales en convenio	11
¿A dónde debes llamar para usar tu seguro?	12
• Número y menú de opciones	12
• Tu médico 24 horas®	12
• Recomendaciones	12
Acompañamiento 24/7 contigo	13
• ¿Cómo funciona?	14
Pasos que debes seguir ante una urgencia médica en México	15
• Al ingresar al hospital	15
• Durante tu estancia en el hospital	15
• Antes de irte a casa	15
Pasos que debes seguir para cerrar tu cuenta después de la urgencia médica	16
• Análisis del caso	16
• Cierre de la cuenta	16
• Pago	16
¿Qué gastos debes cubrir antes de salir del hospital?	17
• Gastos que conforman la cuenta total	17
• Gastos del asegurado	17
• Gastos cubiertos por AXA	17
• Gastos excedentes	17
• Ejemplo	17
¿En qué casos tendrás que cubrir el total de los gastos de hospital?	18



Pasos que debes seguir ante una urgencia médica en el extranjero	19
• Al ingresar al hospital	19
• Durante tu estancia en el hospital	19
• Antes de irte a casa	19
Pasos que debes seguir para agendar o programar una cirugía	20
• Beneficios de programar tu cirugía o servicio médico	20
• Pasos para agendar	20
• Documentación	20
• Solicitud	20
• Respuesta AXA	20
¿Qué servicios médicos puedes programar y/o agendar como asegurado AXA?	21
• Listado de servicios disponibles para programación	21
• Documentación necesaria	21
• Programar servicios desde My AXA	21
¿Programaste una cirugía? Pasos que debes seguir durante tu ingreso al hospital	22
• Al ingresar al hospital	22
• Durante tu estancia en el hospital	22
• Antes de irte a casa	22
¿Programaste una cirugía? Pasos que debes seguir para cerrar tu cuenta de hospital	23
• Análisis del caso	23
• Cierre de la cuenta	23
• Pago	23
¿Qué servicios médicos puedes programar y/o agendar con +Care?	24
• Documentación	24
• Solicitud	24
Pasos que debes seguir para solicitar un reembolso	25
• Reembolso digital vía My AXA	25
• Reembolso tradicional	25
¿Qué documentos necesitas para tramitar un reembolso de GMM?	27
¿Qué documentos necesitas para tramitar un reembolso de Accidentes Personales?	28
Llena correctamente tus formatos	29
• Datos del informe médico	29
• Datos de la solicitud de programación de servicios médicos	29
• Datos de la solicitud de reembolso	29
¿Qué documentos necesitas para realizar otros trámites recurrentes	30
Otras vías de contacto y acompañamiento para ti	31
• Teléfonos de soporte	31
• My AXA	31
Con palabras fáciles (glosario)	32



Bienvenido a tu seguro de Gastos Médicos Mayores AXA y/o Accidentes Personales (AP)

Antes de iniciar, recuerda algunos de los beneficios adicionales con los que puedes incrementar tu protección. Identifica tu caso:

Si tú contrataste tu seguro de GMM...

Flex Plus® te ofrece el beneficio de aviso previo.

Obtén una reducción de 5 puntos porcentuales de coaseguro sobre el gasto de hospitalización. Para hacerlo efectivo, danos aviso previo de tu procedimiento en caso de:

- Programación de cirugía.
- Programación de cirugía en el extranjero, siempre y cuando cuentes con la protección Internacional.

¿Cómo aplicarlo?

Da aviso inmediato a AXA una vez que tengas conocimiento de tu enfermedad o en un plazo máximo de 10 días naturales después de tener un diagnóstico médico, pero antes de iniciar cualquier tratamiento

Para mayor detalle, recuerda que siempre puedes contactar a tu agente, asesor o consultar tus Condiciones generales.

Si tu seguro es colectivo...

Toma el control de tu protección con la cobertura de Continuidad garantizada.

Este beneficio te permitirá seguir con la protección de un seguro de Gastos Médicos Individual en caso de que tu relación laboral concluya y pierdas la prestación. De esta forma, además de cuidar tu economía y la de tu familia, mantendrás tu cobertura ante accidentes o enfermedades.

Con esta cobertura también tienes la opción de incrementar tu suma asegurada. Para mayor detalle, recuerda que siempre puedes contactar a tu agente o asesor.

Accidentes Personales

¡Complementa tu seguro de Gastos Médicos Mayores!

Contrata un seguro de Accidentes Personales Individual para complementar tu seguro de GMM, ya que, en caso de un accidente, la indemnización podrá ser utilizada para pagar tu deducible y/o coaseguro; además, es un seguro de bajo costo y fácil de tramitar.

Producto Internacional

También contamos con protección Internacional en hospitales de alta especialidad en convenio con primas competitivas y beneficios exclusivos en el extranjero.

Para mayor información, acércate a tu funcionario comercial o consulta nuestros productos Globalmex/AXA.

Protección Diabetes Flex Plus®

Te proporcionamos un apoyo económico para consultas de monitor, adicional en estudios de laboratorio para control de la diabetes (válido en clínicas especializadas en la enfermedad que se encuentren en convenio con AXA).*

*Aplica para pólizas de renovación y únicamente vía reembolso.



¿Cómo identificar información valiosa de tu póliza o certificado?

Póliza individual

Recuerda que, cuando contrates tu seguro de Gastos Médicos Mayores AXA, deberás recibir las condiciones generales de tu póliza, donde se especifican las coberturas de tu seguro. Asimismo, te entregaremos tu carátula, donde podrás encontrar información importante de tu seguro como número de póliza, vigencia, suma asegurada, entre otros datos.

Nombre del asegurado

Datos del contratante		Póliza	
Nombre :		91260FH12	
Domicilio :		Tipo de plan	
MEXICALI, C.P. 21225 Ciudad:		Flex Plus	
R.F.C. :		Solicitud	
Teléfono:		000084496590	
Datos del Asegurado Titular Zona Tarifación:		Fecha de inicio de vigencia	
Nombre :		08/11/2017	
Domicilio :		Fecha de fin de vigencia	
Ciudad:		08/11/2018	
		Fecha de emisión	
		08/11/2017	
		Frecuencia de pago	
		Trimestral	
		Tipo de pago	
		Agente	
Agente		Condiciones Contratadas	
Número	Nombre	Periodo de pago de siniestro	
000037026	XAVIER SOLORZANO JACQUES	100 años	
Promotor:	8288 FRANCISCO JAVIER SOLORZANO SERRANO	Suma Asegurada	\$ 100,000,000 M.N.
Coberturas/Servicios		Deducible	\$ 9,000 M.N.
Incluidos en Básica	Suma Asegurada	Coaseguro	10 %
Maternidad	15,000	Tope de Coaseguro	\$ 35,000 M.N.
Protección Dental	N/A	Tabulador MÚdico	Roble
Tu Médico 24 Hrs	N/A	Gama Hospitalaria	Diamante
		Tipo de Red	Abierta
Coberturas adicionales con costo			
Coberturas	Suma asegurada / Límite	Deducible	Coaseguro
Emergencias en el Extranjero	Max \$ 100,000 USD	\$100 USD	No Aplica
Enfermedades cubiertas en el Extranjero	De Acuerdo a Condiciones Generales	\$ 9,000 M.N.	10 %
Medicamentos fuera del hospital	Básica	\$ 9,000 M.N.	10 %
Deducible Cero por Accidente	No Aplica	No Aplica	10 %
Cobertura Nacional	De acuerdo a Condiciones Generales	\$ 9,000 M.N.	10 %
Servicios con costo			
Servicio	Costo por Servicio		
Servicios de Asistencia en Viajes	No Aplica		
Cliente Distinguido	No Aplica		
Prima			
Descuento familiar	1,755.45		
Cesión de Comisión	0		
Prima Neta	33,353.46		
Recargo por pago fraccionado	2,501.51		
Derecho de póliza	1,100.00		
I.V.A.	5,912.80		
Prima anual total	42,867.77		
México, D.F.A 8 De Noviembre De 2017 AXA SEGUROS, S.A. DE C.V. FELIX CUEVAS 366 PISO 3, TLACOQUEMÉCATL, C.P. 03200 MÉXICO, D.F. TELS. 5169 1000 AXA.MX Este Documento No Es Válido Como Recibo De Pago.			

Indica póliza individual

Número de póliza

Vigencia de la póliza

Suma asegurada

Deducible

Coaseguro

HOJA 1 DE 2

Apoderado



Certificado de póliza colectiva

Cuando el seguro de Gastos Médicos Mayores AXA sea una prestación otorgada por tu empresa, te entregaremos tu certificado, donde podrás encontrar información importante de tu seguro como número de certificado, vigencia, suma asegurada, entre otros datos.



Certificado Gastos Médicos Mayores GENERAL

Póliza: ORIGINAL

Indica póliza colectiva

Número de póliza

Contratante
 Nombre ADMINISTRADORA DE RECURSOS HUMANOS Y CORPORATIVOS, S.A DE C.V.
 Dirección AVENIDA FELIX CUEVAS 366 PISO 3 TLACOQUEMECATL 3200 BENITO JUAREZ CDMX, MÉXICO

Datos de la Póliza
 Fecha de Emisión 16/MAR/2016
 Vigencia de 01/ENE/2016 AL 01/ENE/2017
 Endoso

Datos del Asegurado
 Certificado [REDACTED]
 Nombre [REDACTED]
 Subgrupo GENERAL
 Fecha de Nacimiento 15/MAY/1993 Edad 22
 Fecha de Ingreso a la Póliza 07/MAR/2016
 Fecha de Vencimiento 01/ENE/2017

Cobertura

	Nacional	Extranjero
Beneficio Máximo	1,000,000.00 M.N.	
Deducible	4,000.00 M.N.	
Coaseguro	10% Tope 35,000.00 M.N.	
Procedimientos Terapéuticos	De Acuerdo Plan Superior	
Visita Hospitalaria	CUBIERTO**	
Visita a Terapia Intensiva	CUBIERTO**	
Consulta Médica	CUBIERTO**	
Base de Reembolso	24,770.08	
Cuarto Sencillo Estándar	CUBIERTO**	
Cesárea	Hasta 3,000.00 Ded y Coas 0%	
Complicaciones del Embarazo	Hasta 3,000.00 Ded y Coas 0%	
Enfermera	CUBIERTO**	
Ambulancia Terrestre	CUBIERTO**	
Aparatos y Prótesis	5.00 % de S.A.	
Urgencia Médica Extranjero	Limite 50000USD Ded 50USD Coa0	
Ambulancia Aérea	CUBIERTO***	
Rec. Gastos Complementarios	CUBIERTO*	

Asegurados	Nombre	Parentesco	Fecha de Nacimiento	Edad	Estatus	Fecha de Ingreso
	RAFAEL LÓPEZ SÁNCHEZ	TITULAR	15/MAY/1993	22		07/MAR/2016

* G.U.A.: Hasta el gasto usual y acostumbrado en el lugar donde reciben los servicios. *** Ver Condiciones. *** Endoso.
 AXA Seguros, S.A. de C.V. cubre al asegurado por los beneficios contratados en los términos y condiciones de la póliza citada y en los endosos que formen parte de ella.

CDMX, México a 11 de Mayo del 2016

AXA Seguro, S.A. de C.V.
 Félix Cuevas 366, Piso 3,
 Tlacoquemécatl
 03200, CDMX, México, división: CENTRAL


 Apoderado

Vigencia de la póliza

Número de certificado

Nombre del asegurado

Suma asegurada

Deducible

Coaseguro y tope

Base de reembolso

Indica póliza colectiva

Número de póliza



Certificado de póliza de Accidentes Personales Colectivo o Escolar

Cuando tu prioridad sean los imprevistos y cuentes con un seguro de Accidentes Personales AXA, te entregaremos tu certificado, donde podrás encontrar información importante de tu seguro como número de póliza o certificado, vigencia, suma asegurada, entre otros datos.

POLIZA DE SEGURO		Seguro de Accidentes Personales Escolar	
Contratante.		Póliza : ORIGINAL	
Nombre:			Número de póliza
Domicilio:			
Datos de la Póliza.			
Fecha de Emisión	23/DIC/2019	Prima Neta	50,821.86
Vigencia	12/DIC/2019 AL 12/DIC/2020	Recargo Pago Fraccionado	0.00
Forma de Pago	CONTADO	Derecho de Póliza	550.00
Moneda	NACIONAL (PESOS)	I.V.A.	8220
Agente	26215	Prima Total	59,591.36
Edad Máxima de Aceptación	64		
Subgrupos			
Nombre	No. Asegurados:	Suma Asegurada / Deducible	Básicos
DE 1 A 11 A@OS	226	\$75,000.00	
Gastos Funerarios		\$140,000.00	
Pérdidas Orgánicas (PO) Escala A		\$75,000.00 / \$500.00	
APE GASTOS MED POR ACC (GMA)			
DE 12 A 60 A@OS	133	\$140,000.00	
Muerte Accidental		\$140,000.00	
Pérdidas Orgánicas (PO) Escala A		\$75,000.00 / \$500.00	
APE GASTOS MED POR ACC (GMA)			
DE 61 A 65 A@OS	4	\$140,000.00	
Muerte Accidental		\$140,000.00	
Pérdidas Orgánicas (PO) Escala A		\$75,000.00 / \$500.00	
APE GASTOS MED POR ACC (GMA)			
DE 66 A 69 A@OS	1	\$140,000.00	
Muerte Accidental		\$140,000.00	
Pérdidas Orgánicas (PO) Escala A		\$75,000.00 / \$500.00	
APE GASTOS MED POR ACC (GMA)			
Total de Asegurados:	364		
<p>Adjunto se encuentran los endosos que forman parte integral de este documento, en los cuales se describen las coberturas amparadas de cada uno de los subgrupos que conforman la colectividad.</p> <p>AXA Seguros, S.A. de C.V. (en lo sucesivo denominada la Compañía), pagará a los Asegurados y/o Beneficiarios de los miembros del grupo asegurado de esta póliza, cuyos nombres aparecen en el registro anexo, las cantidades que se especifican para cada asegurado, inmediatamente después de recibidas las pruebas del siniestro de los miembros asegurados en dicho grupo, y que la póliza se encuentre en vigor.</p> <p>En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguros, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 18 de Octubre de 1993 con el número 06-367-I-1.1/33588/CONDUSEF-003537-01.</p> <p>AXA Seguros S.A. de C.V., con domicilio en Av. Félix Cuevas #366 Col. Tlacoquemécatl del Valle, Benito Juárez, C.P. 03200, México D.F., le informa que sus datos serán tratados únicamente para los fines del contrato de seguro. Usted podrá conocer ampliamente el Aviso de Privacidad en axa.mx</p>			



Certificado de póliza de Accidentes Personales Individual

Cuando tu prioridad sean los imprevistos y cuentas con un seguro de Accidentes Personales AXA, te entregaremos tu certificado, donde podrás encontrar información importante de tu seguro como número de póliza o certificado, vigencia, suma asegurada, entre otros datos.

CARATULA DE POLIZA Accidentes Personales Individual/Familiar ORIGINAL	
Renov:	Póliza: Solicitud No.:
Contratante Nombre:	RFC :
Domicilio:	C.P.: 64790 Edo.: NUEVO LEON Tel.: 83573074
Datos del Asegurado	Parentesco: TITULAR Edad: 52
Nombre del asegurado	Nombre: Fecha de Nacimiento: 25 DE FEBRERO DE 1968
Datos de la Póliza	Prima Neta: 987.90
Plan de la Póliza: ACCIDENTES PERSONALES FAMILIAR	Financiamiento: 0.00
Moneda: NACIONAL	Gastos de Expedición: 200.00
Vigencia: Del 24/MAR/2020 al 24/MAR/2021	Prima base I.V.A.: 1,187.90
Frecuencia de Pago de Primas: ANUAL	I.V.A.: 190.06
Coberturas Amparadas	Prima Total: 1,377.96
MUERTE ACCIDENTAL (DE 12 AÑOS EN ADELANTE)	Suma Asegurada
PERDIDAS ORGANICAS	50,000.00
REEMBOLSO DE GASTOS MEDICOS CON DEDUCIBLE DE \$500	50,000.00
REEMBOLSO DE GASTOS FUNERARIOS (MENORES DE 12 AÑOS)	25,000.00
	35,000.00
Beneficiarios	
Advertencia: En el caso de que se desee nombrar beneficiarios a menores de edad, no se debe señalar a un mayor como representante de los menores para efecto de que, en su representación cobre la indemnización. Lo anterior porque las legislaciones civiles previenen la forma en que se deben designarse tutores, albaceas, representantes de herederos u otros cargos similares y no consideran al contrato de seguro como el instrumento adecuado para tales designaciones. La designación que se hiciera de un mayor de edad como representante de menores beneficiarios, durante la minoría de ellos, legalmente puede implicar que se nombra beneficiario al mayor de edad, quien en todo caso solo tendría una obligación moral, pues la designación que se hace en un contrato de seguro le concede el derecho incondicionado de disponer de la suma asegurada.	
Nombres:	
Endosos contenidos en la Póliza	
., Franquicia, Pago de Primas	
Número de Agente: 29924 Centro de Utilidad: 99924 Número de Promotor: 29924	
En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguros quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 24 de Julio de 1998 con el número DVA-404/1998.	
AXA Seguros S.A. de C.V., con domicilio en Av. Félix Cuevas #366 Col. Tlacoquemécatl del Valle, Benito Juárez, C.P. 03200, México D.F., le informa que sus datos serán tratados únicamente para los fines del contrato del seguro. Usted podrá conocer ampliamente el Aviso de Privacidad en axa.mx.	
AXA Seguros, S.A. de C.V. (en lo sucesivo denominada la compañía), conviene amparar al asegurado contra pérdidas derivadas directamente de accidentes y enfermedades ocurridos durante la vigencia de esta póliza y de conformidad con sus términos y condiciones.	
MEXICO DE A 20 DE ABRIL DE 2020	

Derechos del asegurado

Conoce los derechos que tienes como contratante, asegurado o beneficiario.

Al contratar tu seguro puedes:



Solicitar al intermediario que te ofrece el seguro (agente, despacho, promotor, broker) que se identifique contigo.



Conocer el importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario por la venta del seguro.



Recibir la información completa acerca de los términos, condiciones y exclusiones de tu seguro, de las formas de conservar y dar término a la cobertura, así como de la vigencia de tu póliza.



Si te practicas un examen médico para la contratación de tu póliza, AXA no podrá aplicar la cláusula de preexistencia con respecto a la enfermedad o padecimiento relacionado con el tipo de examen practicado.



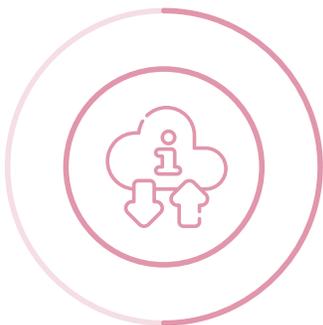
En caso de siniestro:



Debes recibir los beneficios contratados en tu póliza por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aun si no has pagado la prima durante este periodo (sujeto a las condiciones generales).



En caso de retraso en el pago de la suma asegurada, podrás recibir una indemnización por mora de acuerdo con la legislación vigente



En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro, puedes presentar sin costo una reclamación ante AXA por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE) o acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) en cualquiera de sus delegaciones estatales.

En caso de que hayas presentado una reclamación ante la Condusef y las partes no se sometan al arbitraje, podrás solicitar un dictamen técnico a dicha comisión.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 01 de Marzo del 2018, con el número CGEN-S0048-0009-2018/CONDUSEF-G-00525-002.

Si tienes alguna queja...

Comunícate a la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE):

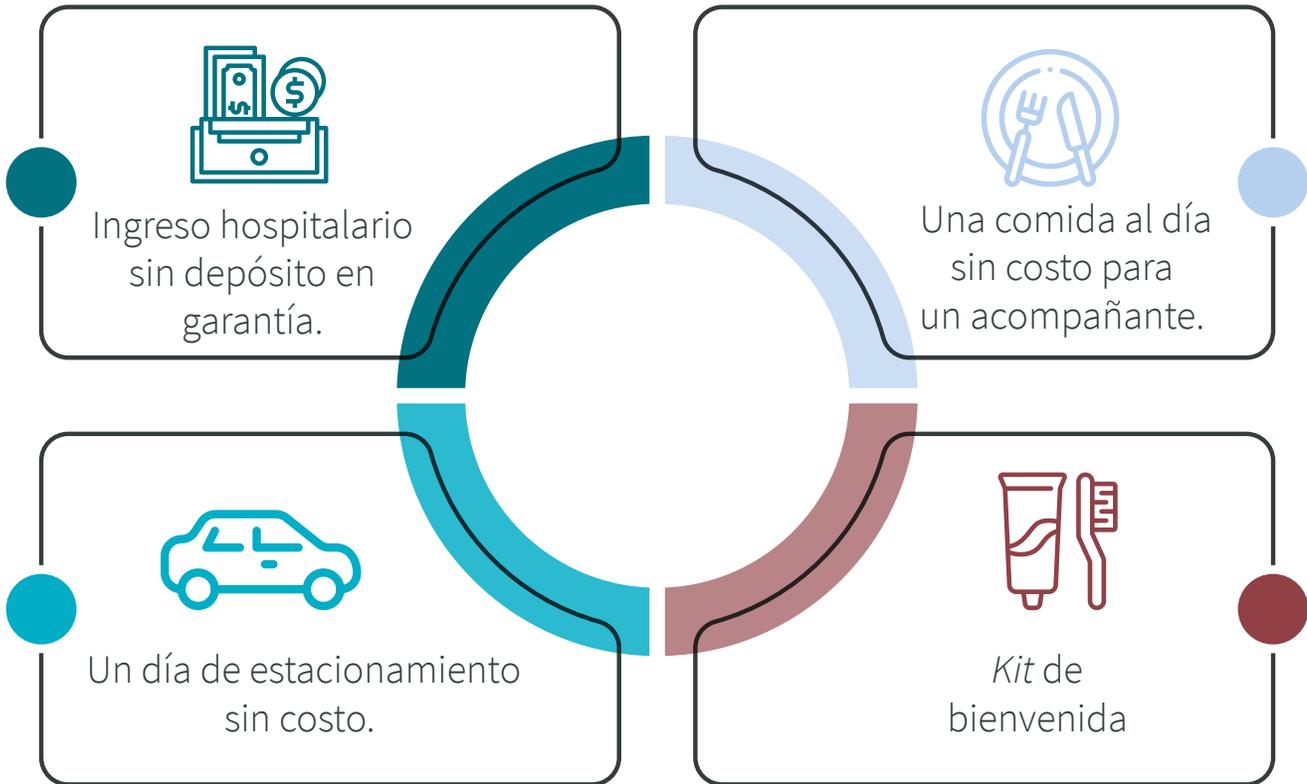
- Teléfono: **55 5169 2746 (opción 1) u 800 737 7663 (opción 1).**

Domicilio: Félix Cuevas 366, piso 3, col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200, CDMX, México, en la Ventanilla Integral de Atención de AXA. Horario: de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 horas, viernes de 8:00 a 16:00 horas.

- Escríbenos a axasoluciones@axa.com.mx o ingresa a axa.mx/web/servicios-axa/quejas.

Beneficios exclusivos en hospitales en convenio

Al ser una empresa sólida y fuerte, constantemente negociamos con nuestros prestadores en convenio, ya que buscamos para ti más y mejores beneficios, siempre con altos estándares de calidad. Por ello, en algunos hospitales pueden ofrecerte los siguientes beneficios:



Estos beneficios están sujetos a disponibilidad del hospital en convenio con AXA y son exclusivos para los productos de Gastos Médicos Mayores. Para conocer todos tus beneficios, llámanos al **800 001 8700, opción 4.**

¿A dónde debes llamar para usar tu seguro?

Ante cualquier malestar de salud, ¡llámanos!, estamos listos para acompañarte y asesorarte:

El número **800 001 8700** siempre está disponible para ti 24/7, los 365 días del año, con el siguiente menú de opciones:

- ¿Necesitas una ambulancia? **Selecciona la opción 1.**
- ¿No sabes a qué hospital acudir? **Selecciona la opción 4 y recibe orientación personalizada.**
- ¿Tu malestar no es grave? **Selecciona la opción 1** y recibe asesoría médica telefónica a través del **beneficio Tu médico 24 horas®.**

Utiliza los beneficios que Tu médico 24 horas® tiene para ti:

Tu médico 24 horas

✓	✓	✓	✓	✓
Orientación médica telefónica	Ambulancia terrestre	Consultas médicas a domicilio	Asesoría psicológica	Asesoría nutricional
<ul style="list-style-type: none">• Sin costo.• Disponible los 365 días del año.	<ul style="list-style-type: none">• 2 servicios de ambulancia al año.	<ul style="list-style-type: none">• Costo preferencial desde \$250 pesos.	<ul style="list-style-type: none">• Vía telefónica (lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas).	<ul style="list-style-type: none">• Vía telefónica (lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas).

Recuerda que tu bienestar y tranquilidad son lo más importante, por eso te brindamos las siguientes recomendaciones:

- Ante un suceso de salud inesperado, mantén la calma. Estamos contigo.
- Desde My AXA pulsa el botón “Tengo una emergencia” e inmediatamente te atenderemos.
- Ante malestares que requieran atención inmediata, no lo dudes, acude al hospital más cercano, ya sea público o privado, para recibir tratamiento médico.



Acompañamiento 24/7 contigo

Es un servicio de atención remota para nuestros asegurados hospitalizados que tiene como objetivo brindar acompañamiento, asesoría y soporte administrativo vía telefónica desde el ingreso y hasta el alta.



Acompañamiento **24/7** contigo

- Disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Atención personalizada con personal altamente capacitado (*concierge*).
- Seguimiento telefónico diario al asegurado o acompañante durante la hospitalización.

Trámites disponibles en Acompañamiento 24/7 contigo

- Información general del uso de la póliza durante la hospitalización: condiciones de la póliza, tipo de póliza, coberturas, límites, funcionamiento, etc.
- Trámites y procesos relacionados con la estancia hospitalaria (ingreso, seguimiento al alta, aclaración de estado de cuenta y gastos a cubrir por el asegurado).
- Información relacionada con el dictamen del caso: aclaraciones, explicación de no procedencias, envío de información médica adicional (asegurado/hospital).



[Conoce los hospitales que cuentan con este servicio.*](#)

* Los hospitales en convenio pueden cambiar sin previo aviso.

¿Cómo funciona?

1

Al llegar al hospital, **identifícate como asegurado AXA** (credencial de asegurado, INE y/o número de póliza).

2

Avísanos con la aplicación My AXA usando el botón “Ya estoy en el hospital” o llámanos al **800 001 8700, opción 2** (por favor, bríndanos un número de contacto).

3

Iniciará el acompañamiento de nuestro *concierge*, quien te llamará en las siguientes 24 horas para darte seguimiento durante toda tu hospitalización y explicarte todo lo que necesitas saber sobre:

- Coberturas, suma asegurada y coaseguro.
- Gastos cubiertos y no cubiertos.
- Pasos a seguir durante tu estancia.
- Honorarios médicos.
- Formatos necesarios.

4

¡Enfócate en tu recuperación! Nuestro *concierge* realizará llamadas diarias de seguimiento para:

- Resolver dudas sobre tu póliza, solicitud de pago directo y proceso de alta.
- Solicitar información de carácter médico como el informe médico, tu historia clínica, interpretaciones de estudios, entre otros.
- Proveer información actualizada sobre gastos procedentes y gastos no cubiertos, estado de cuenta, entre otros.

5

Una vez que hayas recibido tu alta, notifícanoslo **a través de My AXA o al teléfono 55 5169 3017.**

Asegúrate de que el hospital nos envíe el estado de cuenta final, la nota médica y la nota de alta al correo **24-7contigo@axa.com.mx** con el asunto "Alta_Nombre de Hospital_Nombre de paciente".

6

Nuestro *concierge* te llamará para confirmar el cierre de hospitalización, gastos cubiertos y no cubiertos.

7

Para finalizar, por favor, acude a la caja del hospital para realizar el pago correspondiente.

En caso de que requieras asesoría con respecto a algún trámite o información de tu póliza antes o después de una hospitalización médica, comunícate al **800 001 8700, opción 4.**

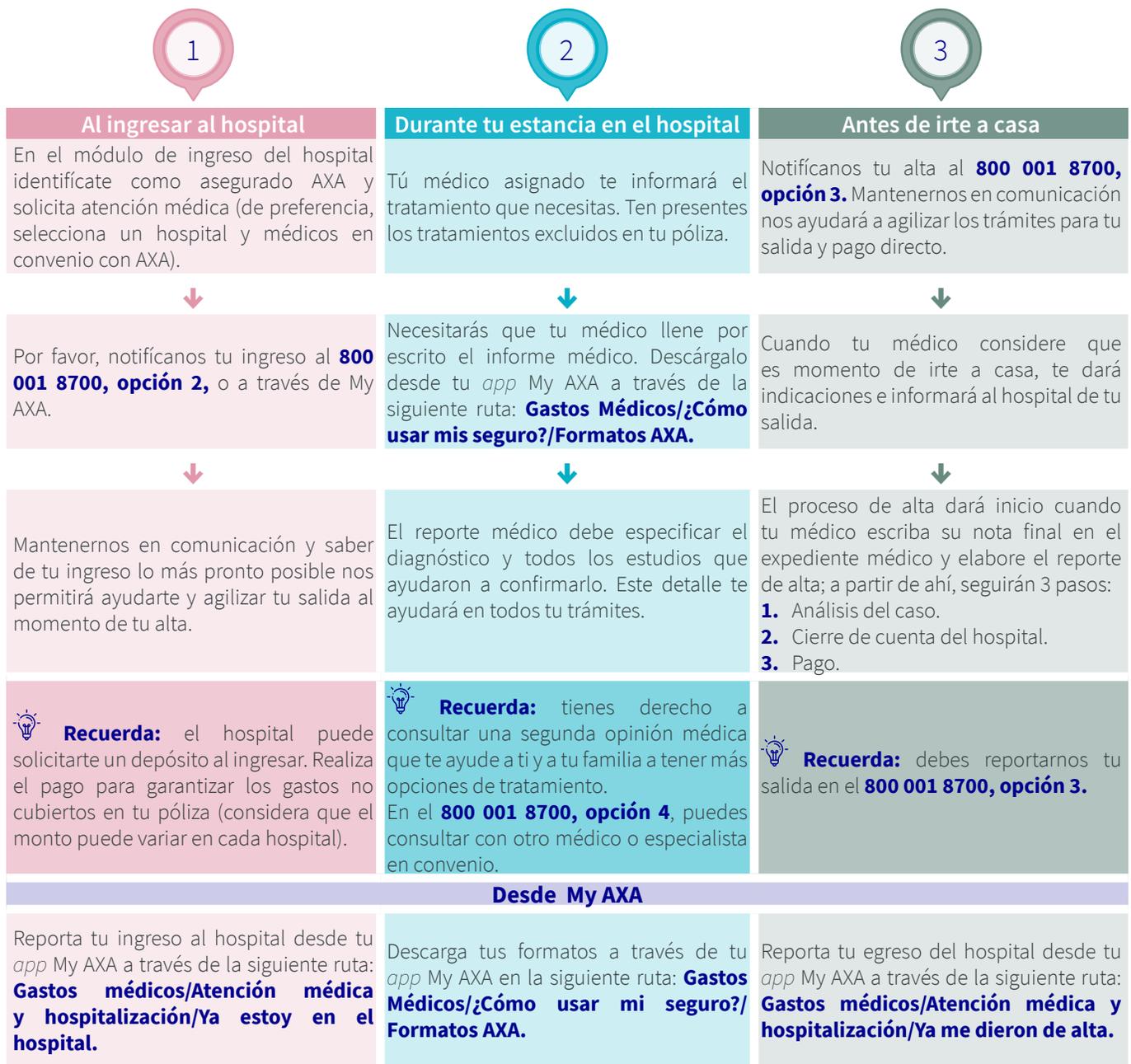
Pasos que debes seguir ante una urgencia médica en México

¿Ingresaste al hospital por una urgencia médica?

Al llegar al hospital, tienes la opción de solicitar la opción de pago directo. Con este beneficio AXA cubrirá los gastos de tratamiento, atención médica en hospital y/o médicos que te atiendan, así como gastos de cirugía y/o tratamiento con el fin de evitar que tú absorbas el monto total de los gastos.

Nota: consulta tus Condiciones generales o llama a AXA para corroborar que el hospital donde te encuentras cuenta con convenio con nosotros.

Ante urgencias médicas, sigue estos pasos:



Pasos que debes seguir para cerrar tu cuenta después de la urgencia médica

¡Nos reconforta saber que estás a punto de irte a casa!

Conoce cómo funcionará el pago una vez que tus médicos hayan autorizado tu alta.

1. Análisis del caso

En el hospital

- El hospital quedará enterado de las indicaciones del médico.
- Recopilará la información que integrará la cuenta final.

Importante:

Da un vistazo a tu estado de cuenta hospitalario para conocer cada uno de los gastos de tu estancia.

Si solicitaste el beneficio de pago directo, el hospital compartirá con AXA la información médica para iniciar el análisis de tu caso, tomando como base las coberturas contratadas.

En AXA

- Recibiremos la información del hospital.
- Si se tratara de un accidente, enfermedad o padecimiento nuevo, abriremos un expediente para registrar y validar su procedencia con base en las coberturas contratadas.
- Validaremos si ya existía un gasto asociado a la misma enfermedad, es decir, un complemento.

Importante:

Todos los accidentes, enfermedades o padecimientos deberán ser corroborados por medio de los informes médicos, interpretaciones de estudios, pruebas de laboratorio, exámenes de gabinete, etc.

2. Cierre de la cuenta

- El personal del hospital te avisará que tu cuenta está lista.

Importante:

Revisa el detalle de tu cuenta, ya que podrían presentarse gastos duplicados o que no fueran claros. De esta forma, cuidarás tu suma asegurada y tu participación en el 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 hará. En esta revisión detectaremos cuáles fueron los gastos cubiertos y los gastos personales (no procedentes).

Importante:

Este proceso será más rápido, siempre y cuando nos notifiquemos oportunamente tu ingreso y alta.

3. Pago

- Liquidas en la caja del hospital los gastos correspondientes a tu participación: deducible, coaseguro, gastos personales o gastos excedentes (solo en caso de que apliquen).
- Si procede el beneficio de pago directo, nosotros nos encargaremos de pagar los honorarios médicos y los gastos hospitalarios, por lo que no deberás desembolsar tales gastos con base en las coberturas contratadas.
- Sin embargo, recuerda: no siempre será posible otorgarte el beneficio de pago directo; por ello, en caso de que fuera necesario, tendrás que cubrir la totalidad de la cuenta y, posteriormente, solicitar reembolso. Para mayor información, consulta el apartado “Pasos que debes seguir para solicitar un reembolso”.

Importante:

Para mayor información, dirígete al apartado “¿Qué gastos debes cubrir antes de salir del hospital?”



¿Qué gastos debes cubrir antes de salir del hospital?

Los gastos totales están conformados por los gastos cubiertos por AXA (hospital y honorarios médicos) + los gastos del asegurado (deducible, coaseguro y gastos personales) + gastos excedentes (en caso de que apliquen).

Veamos un ejemplo:

	Gastos totales		\$101,000
	Gastos personales (llamadas telefónicas, pañales, caja fuerte, entre otros)	-	\$1,000-
<hr/>			
	Gastos cubiertos	=	\$100,000
	Deducible (monto fijo contratado que aplica para los primeros gastos relacionados con tu enfermedad, accidente o padecimiento)	-	\$5,000
<hr/>			
	Gastos después de deducible	=	\$95,000
	Porcentaje de coaseguro (10%)		
	Coaseguro (porcentaje fijo que aplica a los gastos del hospital después del deducible y a los honorarios médicos)	-	\$9,500
<hr/>			
	Gastos después de coaseguro	=	\$85,500

Montos únicamente ilustrativos.



Información importante

Ten presente que, al liquidar tu cuenta final, tu salida del hospital no será inmediata; sin embargo, ten la certeza de que estaremos dando seguimiento. Por eso, te recomendamos utilizar el servicio de programación en caso de que no sea una urgencia médica.

En la carátula de tu póliza puedes consultar el monto de tu deducible, coaseguro y tope de coaseguro. Si tienes dudas, llámanos al **800 001 8700, opción 4**.



¿En qué casos tendrás que cubrir el total de los gastos de hospital?

Caso 1



Cuando los gastos hospitalarios no superen el monto de deducible que contrataste, te recomendamos guardar tus facturas, ya que puedes acumularlas.

Cuando la suma de tus facturas superen el monto del deducible, podrás solicitar un reembolso. Para conocer cómo solicitar un reembolso, visita la sección “Pasos que debes seguir para solicitar un reembolso”.

Caso 2



Cuando el accidente, enfermedad, padecimiento o gasto no esté cubierto por tu póliza o no cumplas con tu periodo de espera.

Revisa tus condiciones generales o endosos, o llámanos al 800 001 8700, opción 4, para preguntar sobre las coberturas de tu póliza o qué enfermedades o padecimientos cuentan con periodo de espera.

Caso 3



Cuando el hospital no está en convenio con AXA.

Para conocer los hospitales en convenio, llámanos al 800 001 8700, opción 4.

Caso 4



Cuando no exista diagnóstico médico definitivo.

Si ya mejoraste y tu médico decide darte de alta sin tener un diagnóstico médico definitivo, tendrás que cubrir el total de los gastos de este proceso.

Caso 5



Cuando AXA no reciba la información suficiente para determinar si los gastos están cubiertos o no.

Te invitamos a revisar en la página 25 la documentación necesaria por parte del hospital, según sea el caso.



Información importante

Guarda todas las facturas de gastos e información médica, por ejemplo, informe médico, interpretación de estudios, recetas, etc., ya que te serán útiles para solicitar tu reembolso.



Pasos que debes seguir ante una urgencia médica en el extranjero

Si contrataste una cobertura para el extranjero, viajaste fuera del país y tienes una urgencia médica, cuentas con nuestra protección.

- Revisa los detalles de esta cobertura en tus condiciones generales o endosos.
- Llámanos al **800 001 8700, opción 4.**
- Te asesoraremos y brindaremos a detalle cómo protegerte en México y el mundo.

Pasos para recibir atención médica en el extranjero:



1. Al ingresar al hospital

1. Ten a la mano tu tarjeta digital o impresa.
2. Descárgala desde la *app* My AXA a través de la siguiente ruta: **Gastos Médicos/¿Cómo podemos ayudarte?/Descargar póliza y tarjeta digital.**
3. Repórtanos tu situación al número que corresponda:
 - Desde México: **800 001 8700, opción 7.**
 - Desde EE.UU. o Canadá: **888 293 7221.**
 - Resto del mundo: **55 5169 2727, opción 7.**
4. Descríbenos la situación de urgencia y proporciónanos tu ubicación.
5. Te asesoramos sobre los hospitales a los que puedes acudir. Asimismo, vía correo electrónico recibirás la lista de los hospitales en el extranjero que tienen convenio con AXA.
6. Dirígete al hospital y, al llegar, ve al área de urgencias.
7. Siempre ten a la mano tu número de póliza para todos los trámites.



2. Durante tu estancia en el hospital

8. Realiza el pago de depósito en caso de que el hospital lo solicite. El depósito sirve para garantizar el pago de los gastos no cubiertos por tu póliza (la cantidad varía en cada hospital).



3. Antes de irte a casa

Antes de salir, cubre tus gastos:

9. Solicita al médico que llene el informe médico, ya que con este documento podrás solicitar tu reembolso al volver a México. Asimismo, solicita copia de los estudios que confirmaron tu diagnóstico.

 Si tienes dudas, llámanos al **800 001 8700**, opción 4 y opción 7, para ser atendido en inglés.



Pasos que debes seguir para agendar o programar una cirugía

Programar tu cirugía brinda los siguientes beneficios:

Por un lado, en AXA nos permite:	Y, por otro, tú:
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la fecha exacta de tu ingreso al hospital. • Agilizar tu salida del hospital al momento del alta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conoces puntualmente los gastos que AXA liquidará al hospital. • Pagas lo correspondiente a deducible, coaseguro y gastos personales. • Puedes agendar directamente en VIAS o desde tu <i>app</i> My AXA. • También conoces gastos de medicamentos, estudios o tratamientos no justificados ni relacionados con el siniestro de atención.

Pasos para agendar

 Documentación	 Solicitud	 Respuesta AXA
<p>Reúne los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Presenta la documentación al menos 10 días hábiles antes de la fecha que programaste.</p> <p>Si cuentas con la cobertura amplia en el extranjero, considera 15 días hábiles.</p> <p>Presenta tu documentación en alguna de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A través de nuestra <i>app</i> My AXA (solo programaciones nacionales). • A través del correo electrónico para el ingreso de trámites: repcionsiniestros.nacional@axa.com.mx • Oficinas de servicio AXA. <p>Verifica que los datos de contacto que proporcionas sean correctos.</p>	<p>Revisaremos si la enfermedad, 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 posibles opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de autorización de gastos hospitalarios • Carta de autorización de honorarios médicos • Carta de solicitud de información adicional • Carta de improcedencia <p>Recuerda que tus cartas de autorización tienen una vigencia de 30 días naturales.</p> <p>Para recibir el resultado de tu solicitud, puedes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descargarlo desde nuestra <i>app</i> MyAXA. • En caso de haber referido tu correo electrónico desde la solicitud, te llegará por este medio. • Solicitarlo a través del <i>Contact Center</i>, marcando al: 800 001 8700, opción 3. • Acudir a la oficina en donde ingresaste la documentación presentando tu contrarrecibo de la solicitud e identificación oficial.

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

Documentación (opción 4)	Solicitud (opción 4)	Respuesta AXA (opción 3)
Desde My AXA (solo programaciones nacionales)		
<p>Dirígete a la siguiente ruta: Gastos Médicos/¿Cómo podemos ayudarte?/Programar una cirugía.</p>	<p>Ten a la mano los siguientes documentos, ya que son obligatorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial • Informe médico (la vigencia del documento es de 6 meses) • Interpretación de estudios 	<p>Sigue el flujo que te indica la <i>app</i>. Es muy fácil e intuitivo.</p>



¿Qué servicios médicos puedes programar y/o agendar como asegurado AXA?

Trámites que puedes programar

Programar tus servicios te brindará tranquilidad y seguridad para que solo tengas que ocuparte de seguir tu procedimiento y de cuidar tu salud.



Documentación requerida por trámite

Estos son los trámites que puedes programar y los documentos que necesitamos para validar tu solicitud.



	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*
Informe médico	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Solicitud de programación de servicios médicos	◆	◆	◆	◆	◆	◆
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 (debe actualizarse cada 3 meses o antes si hay cambio de tratamiento)				◆	◆	
Interpretación de estudios de laboratorio y/o gabinete que confirmen el diagnóstico médico	◆	◆	◆			◆
Carta escolar (en caso de aplicar)	◆					

Desde My AXA

Si realizas tu trámite desde My AXA, no necesitarás llenar los formatos, solo tendrás que asegurarte de tener los documentos necesarios para programar servicios.

My AXA solo pide los siguientes documentos para programaciones:

Documentos obligatorios:	Opcionales:
<ul style="list-style-type: none"> Informe médico (con antigüedad no mayor a 6 meses) Interpretación de estudios Recetas médicas (en caso de aplicar) 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación oficial Comprobante de domicilio Otros documentos Otros estudios



¿Programaste una cirugía? Pasos que debes seguir durante tu ingreso al hospital

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



- Abre My AXA *app* y reporta tu ingreso. Es muy sencillo, solo sigue la siguiente ruta: **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.

Llámanos al 800 001 8700, opción 2. Tu llamada nos permitirá conocer tu situación y acompañarte.

- Entrega tu carta de autorización en el módulo de ingreso o admisión del hospital.
- El hospital te puede pedir un depósito, el cual deberás cubrir para poder ingresar. Este depósito tiene como finalidad 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.**



- Si durante tu estancia existiera una enfermedad o padecimiento diferente, o en caso de que el gasto hospitalario fuera 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. Ten calma, el médico y el hospital se encargarán de este trámite.

- No olvides que siempre tienes derecho a solicitar sin costo una segunda opinión médica 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.**



- 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.**

De esta forma, 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 proporcionará algunas indicaciones y procederá a informar al hospital de tu salida. El proceso de alta iniciará cuando el médico ponga su nota final en el expediente.
- Por favor, notifícanos al **800 001 8700, opción 3.**



¿Programaste una cirugía? Pasos que debes saber para cerrar tu cuenta de hospital

¡Nos reconforta saber que estás a punto de irte a casa!

Conoce cómo funcionará el pago una vez que tus médicos hayan autorizado tu alta.



1. Análisis del caso

¿Qué pasa en el hospital?

Recopilará la información final.

¿Qué pasa en AXA?

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



2. Cierre de la cuenta

Cuando el personal del hospital te avise que tu cuenta está lista, es importante que la revises, ya que podrían presentarse gastos duplicados o que no fueran 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 hará. Durante esta revisión detectaremos cuáles fueron los gastos no procedentes (gastos personales) con base en las coberturas contratadas. Este proceso será más rápido, si previamente nos notificaste tu ingreso y alta.



3. 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 (en caso de que apliquen). Para mayor información, dirígete al apartado “¿Qué gastos debes cubrir antes de salir del hospital?”.

Ya que solicitaste el beneficio de pago directo, nos encargaremos de pagar los honorarios médicos (siempre que el médico se encuentre en convenio con AXA o se ajuste al tabulador) y gastos hospitalarios, por lo que no deberás desembolsar estos gastos con base en las coberturas contratadas.

Sin embargo, 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 servicios médicos puedo programar y/o agendar con +Care?

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

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

Trámites que puedes programar

Documentación requerida por trámite	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 que se deben utilizar, dosis, tiempo de uso y justificación de cada uno de los medicamentos recetados	◆	◆				◆			
Interpretación de estudios de laboratorio y/o gabinete que confirmen el diagnóstico médico									

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

Pasos que debes seguir para solicitar un reembolso de GMM

Tienes 2 opciones para solicitar tu reembolso:

→ **My AXA:** disponible las 24 horas en línea a través de la *app* (haz clic para descargar desde tu [celular](#) o desde nuestro [sitio web](#)).

Para tramitar reembolso desde My AXA, ingresa a la sección: **Gastos Médicos/¿Cómo podemos ayudarte?/Tramitar un reembolso.**

- Documentos obligatorios:
 - Informe médico (en caso de reclamaciones complementarias, se deberá actualizar cada 6 meses)
 - Identificación oficial
 - Interpretación de estudios

→ **Tradicional:** deberás entregar tus documentos en oficina.

Para tramitar reembolso de manera tradicional

Te explicamos cómo podrás solicitar tu reembolso. Si aún necesitas apoyo con el trámite, contacta a tu agente y/o asesor, o llámanos al **800 001 8700, opción 6.**

A. ¿Qué documentos necesito?



Facturas: es importante que cuentes con el desglose de los gastos para facturar de manera correcta, ya que deberás entregar el original y copia de los gastos **facturados por conceptos y costos.**

Facturas a nombre de AXA

En caso de ser un gasto hospitalario o cualquier gasto que genere IVA relacionado con tu enfermedad o padecimiento, te recomendamos solicitar la factura a nombre de AXA Seguros con los siguientes datos:

Razón social: AXA SEGUROS S.A. DE C.V.

RFC: ASE931116231

Domicilio fiscal: av. Félix Cuevas 366, piso 3, col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, 03200, CDMX, México.

Claves para generar facturas:

*Medicamentos o gastos generales: G03.

*Honorarios médicos dentales y hospitalarios: D01.

*Gastos médicos por incapacidad o discapacidad: D02.

Facturas a nombre del asegurado

En caso de ser honorarios médicos y otros gastos que no generen IVA, deberás solicitar la factura a nombre del asegurado.

Solicitud de reembolso: llena la solicitud para tramitar tu reembolso (para descargarla, ingresa a [axa.mx](#) y dirígete a la sección **“Seguros para tu salud”**, luego a **“Cómo usar mi seguro”** y en la opción **“Formatos”** haz clic sobre el nombre del formato de solicitud de reembolso, o bien, haz **clic aquí**). En este documento es importante especificar:



- Datos generales de la póliza
- Datos del asegurado afectado
- Datos bancarios o formas de pago
- Desglose de las facturas que vas a ingresar





Informe médico: pide a tu médico tratante que llene el formato de informe médico. Recuerda que también deberás solicitarle la interpretación de los estudios realizados. Para descargar el informe, ingresa a axa.mx y dirígete a la sección **“Seguros para tu salud”**, luego a **“Cómo usar mi seguro”** y en la opción **“Formatos”** haz clic sobre el nombre del formato de informe médico, o bien, haz clic aquí. Asimismo, puedes descargarlo desde My AXA en la siguiente ruta: **Gastos Médicos/¿Cómo usar mi seguro?/Formatos AXA.**

Otros documentos:



- Copia de estudios con interpretación médica
- Copia de las recetas médicas
- Documento cuenta CLABE
- Copia del comprobante de domicilio del beneficiario de pago
- Copia de voucher o cheque expedido al hospital o médico en caso de haber sido atendido en el extranjero

B. ¿Dónde entrego los documentos?

Deberás enviar los documentos anteriormente mencionados al correo electrónico **repcionsinieistros.nacional@axa.com.mx**

C. ¿Qué respuesta puedo tener?

Una vez recibida la documentación, realizaremos el análisis de tu caso. Recibirás un correo por parte de AXA, pero, en caso de no recibirlo, comunícate al 800 001 8700, opción 6.

Podrás recibir las siguientes respuestas:



Transferencia electrónica: documento donde se especifica el desglose de los gastos cubiertos por AXA en caso de que tu reembolso sea aprobado.



Solicitud de información adicional: documento donde te solicitaremos más información en caso de que los datos proporcionados sean insuficientes para hacer el análisis del caso.



Carta de improcedencia: documento donde te indicaremos el motivo por el cual no podremos apoyarte.

Si recibes alguna de las dos últimas opciones, el tiempo del trámite puede variar; si esto sucede, estás inconforme y requieres atención, manda un correo electrónico a **atencionsalud@axa.com.mx**

Nota: recuerda que, a partir de la emisión de los recibos de honorarios y facturas, cuentas con un plazo de dos años para solicitar tu reembolso.

Puedes deducir impuestos de los gastos de honorarios médicos, dentales y gastos hospitalarios que no te sean reembolsados por la aseguradora.

Si realizas tu trámite desde My AXA no necesitarás llenar los formatos, solo deberás asegurarte de tener los documentos



¿Qué documentos necesitas para tramitar un reembolso de GMM?

necesarios según el trámite que deseas realizar.

Documentación requerida por trámite	Trámites					
	Gastos médicos mayores – Reclamaciones iniciales	Gastos médicos mayores – Reclamaciones complementarias	Accidentes personales	Muerte accidental	Gastos funerarios	Urgencia Médica en el extranjero
<u>Informe médico</u>	◆	◆	◆	◆	◆	◆
<u>Solicitud de reembolso*</u>	◆	◆	◆		◆	◆
Tarjeta digital o impresa	◆	◆				◆
Identificación oficial del asegurado (copia INE/IFE o pasaporte)	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Estudios médicos	◆	◆				◆
Estudios de laboratorio y gabinete, y su interpretación donde se confirme el diagnóstico	◆	◆	◆			◆
Receta médica que describa el gramaje de la sustancia activa, dosis y tiempo de uso (incluir factura de cada uno de los medicamentos)	◆	◆	◆			◆
Comprobantes fiscales (facturas)	◆	◆				
Comprobantes de atención médica			◆		◆	◆
Comprobante de domicilio (máximo 3 meses de antigüedad)	◆					◆
Documento cuenta CLABE	◆	◆		◆		◆
Copia certificada del acta de defunción				◆	◆	

*No aplica para trámites realizados en My AXA

Nota: para un trámite tradicional únicamente son necesarios en original la solicitud de reembolso y el informe médico. Te recomendamos guardar una copia de estas para trámites posteriores.

¿Qué documentos necesitas para tramitar un reembolso de Accidentes Personales?

Documentación requerida por cobertura

Gastos médicos por accidente	Muerte accidental
<ul style="list-style-type: none">• Estudios de laboratorio y gabinete.• Recetas médicas (en caso de aplicar).• Actuaciones del Ministerio Público (en caso de aplicar).• Copia de identificación oficial vigente del asegurado.• Informe médico en donde se determine el diagnóstico definitivo, el plan terapéutico, fecha de ingreso y alta hospitalaria; en caso de hospitalización, la evolución del padecimiento, enfermedad o accidente, y el plan de seguimiento y/o rehabilitación a corto y mediano plazo. En todos los casos se deberá especificar la fecha y lugar en donde se llevó a cabo.	<ul style="list-style-type: none">• Acta de defunción y acta de nacimiento del asegurado afectado.• Acta del Ministerio Público con los resultados de necropsia, alcoholemia, toxicológico y que indique las causas y lugar del deceso.• Identificación oficial (credencial de elector, pasaporte vigente o cartilla) y comprobante del domicilio del beneficiario. En caso de no tener beneficiario, copia de identificación oficial de los beneficiarios según condiciones generales.
Gastos funerarios	Perdidas orgánicas
<ul style="list-style-type: none">• Copia certificada del acta de defunción y acta de nacimiento del asegurado afectado.• Acta del Ministerio Público con los resultados de necropsia, alcoholemia, toxicológico y que indique las causas y lugar del deceso.• Identificación oficial del beneficiario (credencial de elector, pasaporte vigente o cartilla).• Comprobante de domicilio del beneficiario (máximo 3 meses de antigüedad); en caso de no tener beneficiario, copia de identificación oficial de los beneficiarios según condiciones generales.• Facturas y comprobantes (ver requisitos fiscales en el apartado "Generales" de CG).	<ul style="list-style-type: none">• Estudios de laboratorio y gabinete.• Copia de Identificación oficial vigente del asegurado.• Informe médico en donde se determine el diagnóstico definitivo, el plan terapéutico, fecha de ingreso y alta hospitalaria; en caso de hospitalización, la evolución del padecimiento, enfermedad o accidente, y el plan de seguimiento y/o rehabilitación a corto y mediano plazo. En todos los casos se deberá especificar la fecha y lugar en donde se llevó a cabo.



Llena correctamente tus formatos

● Datos obligatorios.

◆ Datos obligatorios muy importantes (te sugerimos revisarlos).

▲ Datos opcionales en caso de que apliquen en tu solicitud (te sugerimos revisar cuál fue tu tratamiento y llenar únicamente los campos que correspondan).

Informe médico	Solicitud de programación de servicios médicos	Solicitud de reembolso
● Datos del asegurado afectado (paciente)	● Información general de la póliza	● Información general de la póliza
● Causa de la atención médica	● Tipo de programación	● Datos del asegurado afectado
● Tipo de estancia	● Datos del asegurado afectado	▲ En caso de que los datos del contacto sean diferentes a los del asegurado afectado
● Tipo de padecimiento	▲ En caso de que los datos del contacto sean diferentes a los del asegurado afectado	● Tipo de padecimiento
● Diagnóstico	▲ Datos del contratante	● Información presentada
▲ Maternidad	▲ Tipo de padecimiento	● Facturas o recibos presentados para reembolso
▲ Trámite quirúrgico	● Descripción del diagnóstico	▲ Desglose de gastos reclamados por conceptos distintos a medicamentos
▲ Medicamentos	▲ Maternidad	▲ Desglose de medicamentos reclamados
▲ Otros tratamientos	▲ Programación de procedimientos quirúrgicos, tratamientos o estudios	◆ Datos del beneficiario de pago
▲ Sesiones de quimioterapia	▲ Programación de medicamentos	◆ Forma de pago
▲ Sesiones de rehabilitación física	▲ Programación de tratamiento	● Datos personales
▲ Si se requiere servicio de enfermería	▲ Programación de sesiones de quimioterapia o radioterapia	● Transferencia de datos a terceros
● Observaciones	▲ Programación de sesiones de rehabilitación física	● Aviso de accidente
● Datos del médico	▲ Si se requiere servicio de enfermería	
● Firmas	● Datos del médico tratante	
● Transferencia de datos a terceros	● Datos personales	
	● Transferencia de datos a terceros	
	● Firmas	

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



¿Qué documentos necesitas para realizar otros trámites recurrentes?

Para facilitar tus trámites, te presentamos un resumen de aquellos documentos que necesitarás a lo largo de tus procesos:

Documentación requerida por trámite	Trámites			
	Pago directo	Cirugía programada	Reembolso inicial	Reembolso complementario
<u>Informe médico</u>	◆	◆	◆	◆
<u>Solicitud de pago directo</u>	◆			
<u>Solicitud de programación de servicios médicos</u>		◆		
<u>Solicitud de reembolso</u>			◆	◆
Identificación oficial del asegurado (copia INE/IFE o pasaporte)	◆	◆	◆	◆
Estudios de laboratorio y gabinete, y su interpretación donde se confirme el diagnóstico	◆	◆	◆	◆
Receta médica que describa el gramaje de la sustancia activa, la dosis y el tiempo de uso		◆ (Para programación de medicamentos)	◆ (Incluir factura)	◆ (Incluir factura)
Comprobantes fiscales			◆	◆
Tarjeta digital o impresa	◆		◆	◆
Comprobante de domicilio			◆	
Documento cuenta CLABE			◆	◆
Actuaciones de Ministerio Público (en caso de aplicar)	◆		◆	

Podrás descargar las solicitudes y el informe médico en <https://axa.mx/personas/atencion-a-cliente>

Otras vías de contacto y acompañamiento para ti

Cuentas con nuestro apoyo

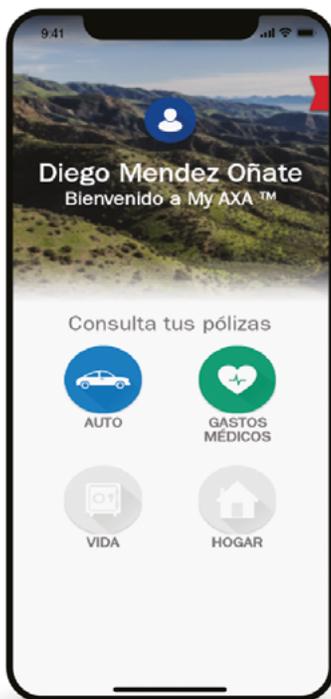
Para aquellos momentos en los que consideres que nuestra respuesta no fue del todo clara o que pudo haber sido diferente, te presentamos el proceso que debes seguir para presentar una queja. Recuerda siempre comenzar por el primer contacto y no saltártelos, de esta forma podremos proporcionarte un mejor servicio:

- 1. Call Center AXA:** si estás inconforme con tu caso, solicita una reconsideración a través del **800 001 8700, opción 5.**
- 2. Centro de Atención Servicio Salud (CASS) a través del correo atencionsalud@axa.com.mx**
- 3. Unidad Especializada de Atención a Clientes:** si crees que no te hemos otorgado una respuesta adecuada, comunícate a la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE). En el interior de la República: **800 737 7663, opción 1.** En la Ciudad de México: **55 5169 2746, opción 1.**
- 4. Condusef:** organismo público encargado de la protección y defensa de los asegurados en el caso de los contratos de seguro. En el territorio nacional: 800 999 8080. En la Ciudad de México: **55 5340 0999.** Correo electrónico: **asesoria@condusef.gob.mx**

Además, con la finalidad de adaptarnos a tus necesidades y de acompañarte en todo momento, creamos My AXA, una herramienta de fácil uso que te permite conocer y utilizar los servicios que AXA Seguros tiene para ti. ¡Llévanos siempre contigo!



My AXA te permitirá acceder a tu información de manera rápida y sencilla. Además, podrás gozar de los siguientes beneficios y funcionalidades:



- Descarga tu póliza o certificado y tarjeta digital.
- Contacta directamente al servicio de asistencia telefónica Tu médico 24 horas®.
- Conoce los proveedores en convenio y los datos de tu agente.
- Solicita soporte vía chat.
- Consulta la guía de acompañamiento.
- Conoce los descuentos de la cuponera de la salud.

Asimismo, ahora puedes programar tus servicios, solicitar un reembolso, visualizar el estatus de tus trámites así como tu historial de siniestros ¡sin salir de casa!

Descarga la aplicación en tu celular:



O accede desde tu computadora a través de <https://axa.mx/group/my-axa>

Si quieres conocer más sobre My AXA, ingresa a <https://axa.mx/web/comunica/my-axa>



Con palabras fáciles (glosario)

- **Accidente:** acontecimiento proveniente de una causa externa, fortuita, súbita y violenta que produce lesiones que requieren atención médica.

- **Coaseguro:** porcentaje de participación de los gastos relacionados con tu accidente, enfermedad o padecimiento al momento de hacer uso de tu seguro y que aplica después del deducible. Dicho porcentaje está especificado en la carátula de la póliza o el certificado individual. No es reembolsable y, en algunos casos, tiene tope de un monto máximo específico (tope de coaseguro).

- **Deducible:** monto fijo que aplica en los primeros gastos provenientes de cada accidente, enfermedad o padecimiento, y que corren por tu cuenta como parte de tu participación. Se paga solamente una vez por cada accidente, enfermedad o padecimiento. El deducible se encuentra especificado en la carátula de tu póliza o del certificado individual. Una vez que el gasto haya superado este monto, comienza la participación de AXA. Este concepto no es reembolsable.

- **Diagnóstico médico:** es el procedimiento por el cual el médico determina tu accidente, enfermedad o padecimiento a través de la toma de pruebas, exámenes de laboratorio o médicos, radiografías, etc.

- **Enfermedad o padecimiento:** alteración de la salud que resulte de la acción de agentes de origen interno o externo que modifique el estado fisiológico del organismo y que amerite tratamiento médico o quirúrgico.

- **Gastos excluidos:** son los gastos de insumos o actividades que no están relacionadas directamente con el procedimiento que ayuda a aliviar la enfermedad o padecimiento. Entre estos se encuentran llamadas telefónicas, insumos de higiene personal, pañales, comida para los acompañantes, caja fuerte, estacionamiento, entre otros. **Si tienes dudas, llama al 800 001 8700, opción 4.**

- **Hospitales en convenio:** es el listado de hospitales, clínicas o sanatorios que tienen un convenio con AXA y en los que como asegurado cuentas con facilidades al momento de hacer uso de tu seguro. Puedes seleccionarlos libremente y acceder a ellos para tu atención o tratamiento médico. Para conocer los hospitales en convenio, **llama al 800 001 8700, opción 4.**

- **Honorarios médicos:** es el monto que se pagará a los médicos por la atención que recibiste según las condiciones generales de tu póliza contratada. En caso de una programación de servicios, la carta autorización de honorarios médicos detalla el monto que corresponde al pago de honorarios.

- **Médico:** son profesionales independientes de la salud, con cédula profesional y cédula de especialidad cuya actividad está regulada por la autoridad y no por AXA, por lo que el desempeño de su trabajo y su juicio clínico es el que te ayudará a mejorar tu estado de salud.

- **Médicos en convenio:** son los médicos que han aceptado tratarte como asegurado. Te sugerimos que identifiques a nuestros médicos en convenio para que, preferentemente, te atiendas con ellos y así recibas beneficios como mayor agilidad en diversos procesos, beneficio de pago directo, etc.

Puedes consultarlos en <https://axa.mx/web/servicios-axa/prestadores-de-servicios>.



-
- **Médicos sin convenio:** son aquellos médicos que trabajan de manera independiente a AXA. Si decides atenderte con uno de estos médicos, tú deberás cubrir sus honorarios médicos y, posteriormente, solicitar el reembolso de este gasto.
-
- **Pago directo:** pago que realiza directamente AXA al prestador en convenio (hospital y/o médico) por tu atención médica (maternidad, accidente, enfermedad o padecimiento cubierto).
-
- **Pago por reembolso:** devolución de la cantidad de dinero que desembolsaste una vez descontado el deducible y coaseguro de los gastos provenientes de tu atención médica por causa de un accidente, enfermedad o padecimiento cubierto de acuerdo con lo estipulado en el contrato de tu seguro.
-
- **Periodo de espera:** lapso de tiempo ininterrumpido que debe transcurrir a partir de la fecha de tu alta en la póliza y hasta la fecha en que ocurra el siniestro para cubrir maternidad, enfermedad o padecimiento de acuerdo con las especificaciones del contrato de tu seguro.
-
- **Preexistencia:** enfermedades o padecimientos que tuviste antes de la contratación de tu póliza.
-
- **Programación de servicios:** confirmación que AXA te proporciona por escrito antes de la realización de cualquier procedimiento. Esta valora la procedencia del tratamiento, así como, según sea el caso, el servicio de pago directo. Puede estar sujeta a cambios, dependiendo de la información definitiva que AXA conozca u obtenga de maternidad, accidente, enfermedad o padecimiento.
-
- **Suma asegurada:** es el monto máximo que pagará AXA por cada accidente o enfermedad cubierto en la póliza. Esta cantidad es fija y aparece en la carátula de tu póliza.
-
- **Urgencia médica:** aparición repentina de una alteración de tu salud que pone en peligro tu vida, tu integridad corporal o la viabilidad de alguno de tus órganos, y, por lo tanto, causa que requieras atención médica inmediata.
-

El contenido de esta guía es informativo y no sustituye las condiciones generales.

Los productos se regirán por las disposiciones contractuales y legales aplicables.





Llámanos sin costo

800 001 8700

axa.mx

Este material es informativo. El producto estará regido por las disposiciones contractuales y legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones, consulta las condiciones generales de la póliza.

AXA Seguros, S.A. de C.V., Félix Cuevas 366, piso 3, col. Tlacoquemécatl,
alcaldía Benito Juárez, 03200, CDMX, México •
Tels. 55 5169 1000 • 800 900 1292 • axa.mx