

# Índice

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Contacto entre el hospital y AXA</b>                                | <b>2</b>  |
| <b>¿Dónde actualizar datos?</b>                                        | <b>2</b>  |
| ¿En cuánto tiempo se verá reflejada la actualización de datos?         | 2         |
| <b>¿Dónde ingresar el trámite para pago de servicios?</b>              | <b>2</b>  |
| Proveedores Red                                                        | 3         |
| <b>¿Cómo debo facturar?</b>                                            | <b>3</b>  |
| ¿En cuánto tiempo recibiré el pago de mis servicios?                   | 3         |
| <b>ATC PLUS</b>                                                        | <b>3</b>  |
| Módulos del hospital ATC Plus                                          | 4         |
| Ingreso Hospitalario                                                   | 4         |
| Reporte de Ingreso                                                     | 4         |
| Seguimiento                                                            | 5         |
| Servicio al asegurado                                                  | 6         |
| Información médica                                                     | 7         |
| Actualización del trámite                                              | 8         |
| Consulta general                                                       | 9         |
| <b>¿Qué es Acompañamiento 24/7 contigo y cuáles son sus funciones?</b> | <b>9</b>  |
| ConciERGE 24/7 contigo y principales funciones                         | 9         |
| Servicio y trámites dentro de 24/7 contigo                             | 10        |
| <b>Censo Hospitalario</b>                                              | <b>10</b> |
| <b>Alta del paciente</b>                                               | <b>11</b> |
| <b>Alta Express</b>                                                    | <b>12</b> |
| <b>Cirugía Ambulatoria</b>                                             | <b>12</b> |
| <b>Glosario</b>                                                        | <b>13</b> |

## Contacto entre el hospital y AXA



La comunicación entre AXA y los proveedores hospitalarios en convenio debe ser constante y efectiva, para ello deberás definir y compartir un correo electrónico como contacto principal para dar seguimiento a los procesos de interacción con nosotros.

Dentro del portal se creará por parte del Hospital la contraseña que utilizará para el ingreso al registrarse.

Para cualquier duda respecto al funcionamiento del portal como: actualización de datos -fiscales, generales, bancarios-, renovación de convenio, podrás consultar las guías de uso que se encuentran en Jira, sección [evita rechazos](#). 🖱️

## ¿Dónde actualizar datos?



Para realizar un cambio o mantener los datos actualizados, el apoderado legal o la persona identificada y autorizada por el hospital, deberá ingresar al [portal Jira](#) 🖱️ con su correo y contraseña.

Los cambios y actualizaciones más frecuentes son:



Actualización correo principal.



Actualización datos adicionales.



Actualización sucursales consultorios.



Actualización datos CLABE interbancaria.



Baja sucursales consultorios.



Renovación de convenio.

Dudas o aclaraciones adicionales [contacta al comprador](#) 🖱️ de tu zona.

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

El cambio se verá reflejado en 48 h. Al terminar de generar la solicitud, recibirás un correo electrónico con la confirmación del alta y el folio de atención, por ejemplo: PROV-3710. Con esta referencia podrás consultar el estatus de seguimiento de la solicitud.

## ¿Dónde ingresar el trámite para pago de servicios?

Para el pago de servicios deberás ingresar al [portal PPWEB](#). 🖱️

Es necesario contar con un MXP y contraseña para el acceso. En caso de no recordar los datos de acceso, marca al 55 5169 2500, ext. 1900 opción 1.



## **Proveedores Red**

Si eres proveedor red y cuentas con un usuario MXP, te compartimos la [guía PPWEB](#) con la información necesaria para cualquier duda o aclaración en el proceso de pago.

Es importante mencionar que, si formas parte de un grupo de proveedores con misma RFC y perteneces a una de sus sucursales, deberás cobrar con el MXP que se haya asignado a tu sucursal.

## **¿Cómo debo facturar?**



Para facturar primero debes considerar todos los gastos erogados, menos descuento, menos deducible y menos coaseguro, al resultado se le suma IVA.

El pago lo recibirás en el tiempo estipulado en el contrato. Cuando es reembolso y se identifica como asegurado AXA se aplica descuento de acuerdo al convenio vigente.

Para más información respecto a facturación consulta la infografía [“¿Cómo te ayudamos?”](#)

## **¿En cuánto tiempo recibiré el pago de mis servicios?**

El pago de servicios lo recibirás de acuerdo con los días definidos en tu contrato de pago directo.

## **ATC PLUS**

Los reportes de ingreso de los asegurados se realizan por medio de la herramienta ATC PLUS la cual, sustituye el correo electrónico y permite hacer más eficiente los tiempos y mantener la información segura de nuestros clientes en común.

Esta herramienta no genera ningún costo o modificación en tu sistema, sobre la misma mantenemos un canal de comunicación abierto con disponibilidad 24/7 para brindar un mejor servicio a nuestros socios comerciales y asegurados. Algunas de las funcionalidades que se tienen en ATC Plus son:

- Registrar todo tipo de trámites, desde el ingreso hasta el egreso del asegurado.
- Identificar de forma inmediata que recibimos tu solicitud.
- Tener intercambio de información y documentos (informes médicos, cartas de autorización, etc.)
- Disponer de un registro histórico y resguardo de las atenciones.
- Garantizar el aviso oportuno sobre la cobertura de la hospitalización.
- Mejorar la comunicación con AXA mediante un chat de comentarios.
- Tener la integración del expediente completo del asegurado.

Ingresa [aquí](#) a la plataforma ATC Plus.

## Módulos del hospital ATC Plus



A continuación, te daremos un recorrido por la plataforma explicando con detalle los módulos y los pasos a seguir para el uso correcto.

En caso de cualquier duda o aclaración respecto a temas de ATC Plus, puedes contactar a:

[blancaalicia.saracho@axa.com.mx](mailto:blancaalicia.saracho@axa.com.mx)

[daniel.medina@axa.com.mx](mailto:daniel.medina@axa.com.mx)

### Ingreso Hospitalario

- Aquí se realiza el reporte del ingreso.
- Se puede verificar cuando un caso ya ha sido registrado en el recuadro de “Consultar”.
- Para el registro, los campos marcados con asterisco (\*) son obligatorios.
- Se debe integrar la documentación del asegurado (INE, comprobante de póliza, aviso de accidente, etc.)
- Al finalizar el registro asegurarse de enviar a “Mesa de Control”.

### Reporte de Ingreso



Es importante nos reporten a través de la plataforma ATC PLUS el ingreso de todos nuestros asegurados en un plazo máximo de 60 minutos a partir de su registro en admisión o urgencias y nos apoyes a indicar los siguientes datos para el reporte de ingreso hospitalario:

- Nombre de quien reporta
- Tratamiento
- Número de contacto y extensión
- Nombre del médico tratante

- 
- Correo electrónico
  - Área de ingreso
  - Nombre del hospital
  - Habitación
  - Póliza
  - Fecha de ingreso
  - Certificado (solo en pólizas grupo)
  - Hora de ingreso
  - Diagnóstico
  - Nombre de familiar responsable
  - Datos de contacto familiar responsable

## Seguimiento



A esta bandeja llegan los trámites en los que AXA pide al hospital complementar la información de ingreso del asegurado.

- Los casos que se encuentran en esta bandeja NO SON VISIBLES para AXA, por lo tanto, no los puede trabajar hasta que el hospital lo envíe de nuevo al módulo de “Mesa de Control”.
- Únicamente se pueden cargar documentos en PDF y los archivos no deben contener caracteres especiales para que no marque error al visualizarlos (; , % \$ & o Acentos).
- Hay un módulo para solicitar las cartas de honorarios médicos, recuerda que los médicos no red deben ajustarse al menos 24 h antes del egreso.
- Al subir la documentación solicitada por AXA y posterior a guardar un comentario en la bitácora de comentarios, asegurarse de enviar a “Mesa de Control”.

## Servicio al asegurado



Al llegar con ustedes, los Asegurados se encontrarán en un momento difícil, es por ello que debemos garantizar que el servicio ofrecido sea óptimo y lo más ágil posible. Para el trámite de pago directo es fundamental que todos los accidentes, enfermedades o padecimientos sean corroborados por medio de los informes médicos, interpretaciones de estudios, pruebas de laboratorio, exámenes de gabinete, entre otros.

Es importante tenerlos disponibles ya que AXA solicitará esta información para la realización del dictamen, misma que debe ser enviada a través de la plataforma de ATC Plus:

- Informe médico AXA debidamente requisitado\*, el cual podrás complementar con copia de la historia clínica y/o expediente clínico.
- Copia de los estudios de laboratorio y/o gabinete, con interpretación. \*
- Solicitud de pago directo AXA debidamente requisitado por el paciente o familiar responsable.
- Copia de la tarjeta de seguro digital o impresa, carátula de póliza o certificado individual.
- Copia de identificación oficial del asegurado a quien atenderá. \*

\* Nota: la información marcada con asterisco es obligatoria. Con esta información iniciaremos el proceso, en AXA de pago directo para que las pólizas de nuestros Asegurados puedan ser revisadas, y determinar la procedencia del caso.

Adicional durante el proceso de estancia hospitalaria se solicitará información adicional administrativa para la conclusión del dictamen.

### Información administrativa mínima indispensable para dictamen

- Formato AXA de solicitud de pago directo debidamente llenado en todos los campos aplicables
- Formato AXA de informe médico debidamente llenado en todos los campos aplicables
- Correo electrónico del hospital
- Área de ingreso
- Nombre del hospital
- Habitación
- Póliza
- Fecha de ingreso

## Información médica



A esta bandeja llegan los trámites en los que AXA pide al hospital información médica del asegurado, misma que se detalla a continuación:

| Información médica mínima indispensable para dictamen                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del paciente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Fecha de nacimiento y edad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Fecha de ingreso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Servicio, número de habitación y tipo de habitación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Historia clínica breve: APNP, AGO o APN de importancia y relacionados al motivo de ingreso, padecimiento actual indicando fecha de inicio de síntomas, fecha de diagnóstico y tratamientos previos desde el inicio hasta la actualidad; y antecedentes personales patológicos con fecha de diagnóstico, evolución y tratamiento desde un inicio hasta la actualidad |
| Denuncia ante MP (cuando aplique)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Estudios confirmatorios con su interpretación (imagen o laboratorio)                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Plan de tratamiento (médico o quirúrgico)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Nota postquirúrgica con nombres de equipo quirúrgico completo (sí aplica)                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Mecanismo de lesión (en caso de accidente)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Pronóstico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Médico tratante e interconsultantes con nombre completo, con días de atención y procedimiento con fechas                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Nota de valoración inicial en urgencias (cuando aplique)                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Nota de bitácora de traslado en ambulancia (cuando aplique)                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

- Los casos que se encuentran en “Información médica” NO SON VISIBLES para AXA, por lo tanto, mientras permanezcan en esta bandeja AXA no los puede trabajar.
- Verificar cuáles son los documentos señalados y adjuntarlos en el apartado de documentación.

**INFORMACION MEDICA ADICIONAL**

☒ NOTA DE EVOLUCIÓN ☐ FECHA DE DIAGNOSTICO ☒ ESTUDIOS QUE CONFIRME DX ☐ ESTUDIOS DE LAB/GABINETE

☐ NOTA POSQUIRURGICA ☒ HISTORIA CLÍNICA ☐ RESUMEN MEDICO ACTUAL ☐ AVISO DE ACCIDENTE

☐ INFORME MEDICO ACTUALIZADO ☐ DENUNCIA ANTE MP

NOTA: CUALQUIER OTRO ESTUDIO O DOCUMENTO ESPECIALIZADO FAVOR DE ESPECIFICARLO EN LA BITACORA DE COMENTARIOS.

- Al igual que en el módulo de seguimiento, también se pueden solicitar las cartas de tabulación desde el apartado de Honorarios Médicos.
- En esta bandeja es indispensable actualizar el tipo de trámite, principalmente cuando se trate de un “Alta hospitalaria” en el apartado de “Expediente Asegurado”, son campos obligatorios.

- Al subir la documentación y posterior a guardar un comentario en la bitácora, asegurarse de enviar a “Mesa de Control”.

## Actualización del trámite



En esta bandeja se pueden realizar modificaciones sobre los trámites cuando se encuentran del lado de AXA (mesa de control, dictamen o control de costos).

Movimientos que se pueden realizar:

- Complementar información médica adicional en el apartado de documentación.
- En caso de no tener respuesta de AXA sobre el seguimiento de algún trámite (excede 48 h posterior al reporte del ingreso) se puede registrar un comentario en la bitácora solicitando la respuesta.
- Actualizar el tipo de trámite a “Alta Hospitalaria” o “Revisión de corte” (Esta función es importante para dar prioridad a estas solicitudes).



## Consulta general

- Es una bandeja sólo de “Consulta”, no se puede realizar ningún tipo de ajuste ni cargar documentación.
- Su principal utilidad es para identificar el módulo en el que se encuentran los trámites y el equipo médico que lo está trabajando.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                               |                |                                          |                                   |                                            |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------|-------------------|
| <br><br><br> | <br><br><br><br><br> | INGRESO HOSPITALARIO<br>SEGUIMIENTO 476<br>INFORMACION MEDICA 1734<br>ACTUALIZACION DE TRAMITE 246<br>ALTA PACIENTE 39606<br>CONSULTA GENERAL | FOLIO HOSPITAL | FECHA HORA INGRESO (DD/MM/AAAA HH:MM:SS) | DIAGNÓSTICO PRESUNTIVO            | FECHA HORA SOLICITUD (DD/MM/AAAA HH:MM:SS) | MODULO            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                               | 4602102        | 15/03/2022 10:13:27 AM                   | MELANOMA MALIGNO                  | 15/03/2022 11:50:38 AM                     | DICTAMEN MEDICO   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                               | 3591357        | 15/03/2022 10:00:32 AM                   | CARCINOMA UROTELIAL               | 15/03/2022 09:47:20 AM                     | MESA DE CONTROL   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                               | 762520         | 15/03/2022 06:43:04 AM                   | RINOSEPTOPLASTIA Y TURBINOPLASTIA | 15/03/2022 07:12:33 AM                     | CONTROL DE COSTOS |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                               | 3591197        | 14/03/2022 14:04:39 PM                   | PIELONEFRITIS DERECHA             | 15/03/2022 02:09:39 AM                     | ALTA PACIENTE     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                               |                |                                          |                                   |                                            |                   |

## ¿Qué es Acompañamiento 24/7 contigo y cuáles son sus funciones?

Es un servicio de acompañamiento y asesoría completamente remoto, que nos permite cuidar mejor a nuestros asegurados durante su periodo de hospitalización. La base de este modelo es la comunicación, continuidad y seguimiento diario del caso para que nuestros clientes tengan una mejor experiencia y puedan enfocarse en su recuperación.

El medio de comunicación para notificar a la aseguradora siempre será a través de plataforma ATC, en el cual se le asignará un *ConciERGE* al asegurado.

## ConciERGE 24/7 contigo y principales funciones



- Personal especializado en atención remota al asegurado y gestiones administrativas durante el ingreso, hospitalización y alta.
- Aclara dudas referentes a la hospitalización.

---

## **Servicio y trámites dentro de 24/7 contigo**

Dentro de los servicios que se dan a nuestros Asegurados están:

- Atención telefónica.
- Recepción de información de hospitalización al ingreso.
- Seguimiento al Alta (reenvío de cartas, procedencia, no procedencia, información adicional).
- Aclaración de estado de cuenta, gastos que debe cubrir el Asegurado: deducible, coaseguro y gastos personales.
- Aclaración o modificación de deducible y coaseguro en cartas de servicios programados o pago directo cuando el Asegurado tenga alguna inconformidad.
- Envío de información médica adicional por parte del Asegurado y/u hospital.
- Explicación de No Procedencias de Pago Directo o Rechazo Definitivo.
- Alta al programa +Care.
- Condiciones de póliza.
- ¿Qué tipo de póliza tengo?
- ¿Qué hacer con los cobros de diferencia en honorarios médicos?

### **Censo Hospitalario**



El censo hospitalario nos permite conocer la cantidad de asegurados que se encuentran hospitalizados en sus instalaciones y diagnósticos, permitiendo dar un seguimiento oportuno y ofrecer un mejor servicio.

Los censos deben ser enviados diariamente a la célula de concierge asignada.

## Alta del paciente

En esta bandeja el hospital recibe los trámites dictaminados por AXA.

Movimientos que se pueden realizar:

- Devolver el caso a mesa de control para la reconsideración de un dictamen (nombre de prestador o asegurado incorrecto, montos insuficientes).
- Solicitar reconsideraciones del Alta y de validaciones en ATC (solicitud posterior al cierre administrativo del alta, pero antes de que el asegurado egrese).
- Es indispensable que TODOS los casos se finalicen de manera exitosa, con esto aseguramos que las hospitalizaciones se quedan sin pendientes.

La información descrita a continuación debe ser compartida a través de plataforma ATC para el seguimiento:

### Información administrativa mínima indispensable para seguimiento, aumento de suma o prealta

Informe médico de interconsultantes indicando fechas

Informe médico en caso de solicitud de procedimientos adicionales

Estado de cuenta hospitalario parcial

### Información médica mínima indispensable para seguimiento

La no enviada es inicial

Actualización en habitación (ejemplo: al cambio de piso UTI y viceversa)

Notas de evolución / resumen clínico

Reporte de estudios realizados

Nota posquirúrgica con nombres de equipo quirúrgico completo (si aplica)

Reportes de patología, cultivos (cuando amerite)

En los casos con estancia hospitalaria promedio (menos de 72 horas) además de la documentación solicitada al ingreso, te pedimos reportar el alta hospitalaria.

Para estancia hospitalaria prolongada (más de 72 horas) será necesario enviar actualizaciones de información cada 48 horas.

---

Los documentos que deben ser enviados para el Alta del asegurado son los siguientes:

- Estado de cuenta hospitalario final
- Nota de egreso / Nota de alta

Nota: al identificar al asegurado con la clave de AXA se subirán automáticamente los estados de cuenta durante la hospitalización del paciente, al momento del alta deberás subir la cuenta final. Elimina los gastos desviados no cubiertos por AXA y adjunta el PDF del visado final a la factura de la hospitalización para trámite de pago. Sin este documento no será procedente dentro del portal de pago a proveedores de AXA (PPWEB).

### Alta Express

AXA garantiza una respuesta del dictamen en una hora o menos cuando:

- Se tenga una carta de programación de cirugía o carta emitida por pago directo con monto suficiente para cubrir los gastos del evento.
- El procedimiento realizado sea el estipulado en la carta y en el tiempo de vigencia de esta.
- Por parte de AXA en caso de aplicar, la tabulación de honorarios médicos o el pago de honorarios médicos por parte del paciente cuando aplique.

La revisión final será realizada por control de costos y se notificará a través de la plataforma ATC Plus.

### Cirugía Ambulatoria

AXA busca siempre proteger mejor a más mexicanos, por lo que también cuenta con la opción de programar su cirugía tratamiento o servicio.

- Este servicio busca que el asegurado este acompañado desde el ingreso hasta su alta hospitalaria, debido a que AXA ya conoce cuándo ingresará al hospital.
- El asegurado solo tendrá que pagar deducible, coaseguro (de acuerdo con las condiciones que apliquen en su póliza) y gastos personales no cubiertos y de igual forma conocerá con certeza los gastos cubiertos que AXA pagará al hospital.
- Este servicio solo aplica para los Hospitales en Convenio.

Es importante que el Hospital reciba y revise la carta de autorización en la cual se indique que el procedimiento puede realizarse con cirugía de estancia corta o ambulatoria.

Dependiendo del diagnóstico y tipo de tratamiento será el médico tratante quien determine el periodo de la estancia hospitalaria.

---

## Glosario

- **Asegurado(s):** aquella persona física que cuente con una póliza de seguro de gastos médicos mayores vigente emitida previamente por AXA al momento de solicitar el servicio al profesional independiente.
- **Coaseguro:** porcentaje de participación de los gastos relacionados con el accidente, enfermedad o padecimiento del asegurado, al momento de hacer uso de su 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 está topado a un monto máximo específico (tope de coaseguro).
- **Deducible:** monto fijo que aplica a los primeros gastos provenientes de cada accidente, enfermedad o padecimiento y que corren por cuenta del asegurado como parte de su participación. Se paga solamente una vez por cada accidente, enfermedad o padecimiento. El deducible se encuentra especificado en la carátula comienza la participación de AXA. Este concepto no es reembolsable.
- **Diagnóstico médico:** es el procedimiento por el cual determinas el accidente, enfermedad o padecimiento del asegurado 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.
- **Formato de identificación:** el documento que contiene los datos generales de identificación del profesional independiente y que firmado por las partes forma parte integral del presente convenio.
- **Hospitales en convenio:** es el listado de hospitales, clínicas o sanatorios que tienen un convenio con AXA, con los que el asegurado cuenta con facilidades al momento de hacer uso de su seguro. Puede seleccionarlos libremente y acceder a ellos para su atención o tratamiento médico.
- **Honorarios médicos:** es el monto que se te pagará por la atención que ofreciste 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:** profesional independiente de la salud, con cédula profesional y cédula de especialidad, cuya actividad está regulada por la autoridad, 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.
- **Médico en convenio:** son los médicos que han aceptado firmar un convenio con AXA. Todos nuestros médicos en convenio se encuentran en <https://axa.mx/servicios/buscador-de-servicios>
- **Médicos sin convenio:** son aquellos médicos que trabajan de manera independiente a AXA.
- **Pago directo:** pago que realiza directamente AXA al prestador en convenio (hospital y/o médico), por la atención médica al asegurado (maternidad, accidente, enfermedad o padecimiento cubierto).

- 
- **Pago por reembolso:** devolución de la cantidad de dinero que desembolsó nuestro asegurado, una vez descontado el deducible y coaseguro, de los gastos provenientes de su atención médica debido a un accidente, enfermedad o padecimiento cubierto, de acuerdo con lo estipulado en el contrato de tu seguro.
- 
- **Periodo de espera:** lapso ininterrumpido que debe transcurrir a partir de la fecha del alta del asegurado 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 su seguro.
- 
- **Preexistencia:** enfermedades o padecimientos que tuvo nuestro asegurado antes de la contratación de tu póliza.
- 
- **Programación de servicios:** confirmación que AXA le proporciona al asegurado por escrito, previo a la realización de cualquier procedimiento, la cual valora la procedencia del tratamiento, así como en su caso el servicio de pago directo, pudiendo estar sujeta a cambios, dependiendo de la información definitiva que AXA conozca u obtenga de maternidad, accidente, enfermedad o padecimiento.
-



**Llámanos sin costo**

**800 001 8700**

**axa.mx**