



# Contactos

## Salud

Los puntos de contacto que tenemos disponibles para la atención de los procesos en los que interactuamos contigo son:



### Siniestros

- **TabulacionesCentralDF@axa.com.mx:**

solicitudes referentes a Honorarios Médicos de Médicos de Red, corrección de nombre(s) en la carta, envío o reenvío de cartas de honorarios médicos emitidas durante la hospitalización, así como honorarios médicos no tabulados durante la hospitalización (siempre y cuando se haya presentado documentación completa indicando el ajuste al tabulador al menos 24 hrs. antes del egreso hospitalario del paciente).

Tiempo de respuesta: 20 días.

Usuarios: proveedores médicos.

- **altahospitalaria@axa.com.mx:**

aviso de alta hospitalaria, dudas, quejas y reconsideraciones de dictamen de pago directo. Los hospitales que cuenten con ATC Plus deberán activar sus solicitudes por la plataforma.

Tiempo de respuesta: alta y reconsideración de alta 2 hrs. (depende el tipo de caso y tipo de solicitud).

- **DictamenRetroactivoHospital@axa.com.mx:**

solicitud extemporánea de corrección de cartas emitidas durante la hospitalización, dudas por el rechazo de sus pagos y visados de ATC. Si tienes más de un caso por aclarar favor de enviar el formato para casos especiales. No se otorga dictamen si durante la estancia se les dio respuesta de rechazo o solicitud de información adicional, entregada después de 24hrs. del egreso del asegurado.

Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.

Usuarios: proveedores hospitalarios.

### Egresos

- **bmprestador@axa.com.mx:**

asesoría y atención a incidencias sobre el uso del portal BPM, indispensable anexar captura de pantalla completa del error.

- **cfdicomplementoproveedoresgmm@axa.com.mx:**

recepción de CFDI complemento, requerido incluir PDF y XML (no aceptamos ligas, links o rutas HTML).

- **cancelacionesfacturas@axa.com.mx:**

atención a solicitudes de cancelación en el buzón tributario de facturas no pagadas, es necesario incluir el documento Layout Cancelación de factura.

- **aclaracionesgmmtp@axa.com.mx:**

estatus de pagos, aclaraciones de rechazos folios PGMM, indispensable hacer mención del folio PGMM, RFC y enviar un caso por correo. Para reportes de pago, es necesario indicar RFC del proveedor, razón social y periodo a consultar.