



Acompañamiento
24/7
contigo

En AXA cuidamos lo que más importa y nuestra prioridad eres tú, **Acompañamiento 24/7 contigo** evoluciona brindándote respaldo y seguimiento ante cualquier evento que requiera atención de urgencia, atención ambulatoria u hospitalización.

¿Qué hacer al llegar al hospital?

1 Identifícate como asegurado AXA, es indispensable presentar:

- Identificación oficial.
- **Credencial de asegurado física o digital (disponible en My axa app) y/o número de póliza.**
- Carta de programación de servicio, solo si aplica.



2 Avísanos mediante la aplicación **My AXA** usando el botón **Ya estoy en el hospital** o comunícate al **800 001 8700, opción 2.** (Es Indispensable que nos compartas un número de contacto).



3 Iniciaremos el acompañamiento a través de un *conciERGE*, quien te llamará en las siguientes 24 horas para brindarte seguimiento durante toda tu hospitalización y explicarte todo lo que necesitas saber sobre:

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



Durante tu estancia hospitalaria:

¡Enfócate en tu recuperación! Mientras tanto **el hospital** compartirá información indispensable para que AXA realice el dictamen médico.

Nuestro *conciERGE* realizará llamadas frecuentes 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.



Recuerda que, si tus médicos tratantes no están dentro de convenio con AXA, deberás notificar al *conciERGE* al menos 24 horas antes del alta, ya que se ajustará al tabulador, de lo contrario los honorarios médicos los deberás solicitar por reembolso.

Antes de irte a casa. Proceso de alta:

Cuando tu médico considere que es momento de irte a casa, te dará indicaciones e informará al hospital de tu salida, por lo tanto, el proceso de alta dará inicio cuando tu médico escriba su nota final en el expediente médico y elabore el reporte de alta; a partir de ahí:

1. **Notifícanos a través de My AXA** usando el botón **Ya me dieron de alta** o comunícate al **800 001 8700 opción 3.**
2. **El hospital nos enviará el estado de cuenta final y los documentos** que se requieran para continuar con tu trámite de alta.
3. **Posteriormente el hospital y AXA realizarán el cierre de cuenta**, por lo tanto, el *conciERGE* de AXA se comunicará contigo o con tu familiar para brindar el estatus de tu alta, aclarar dudas e informar referente a los gastos cubiertos y no cubiertos, asimismo, te indicará que pases a caja a cubrir tu pago.
4. **En AXA nos preocupamos por tu recuperación en casa**, durante la llamada de alta el *conciERGE* de AXA te compartirá información para que puedas programar citas de apoyo psicológico y nutricional para ti y tu familiar en caso de que lo necesites.

Antes de irte a casa. Proceso de alta:

Liquida 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.
- Si no procede el beneficio de pago directo, tendrás que cubrir la totalidad de la cuenta y, posteriormente, solicitar el reembolso correspondiente.

Considera que...

- El deducible, coaseguro y gastos médicos no cubiertos no son reembolsables.
- Si eres asegurado de Gastos Médicos Mayores Colectivo de una póliza con Cuidado Integral+, en caso de una atención hospitalaria tenemos disponibles para ti los hospitales de prestigio en convenio. Asimismo, los médicos serán los encargados de direccionarte a los servicios que requieras para el cuidado o recuperación de tu salud. Aplican condiciones y coberturas contratadas en la póliza.

¡Cuidamos de ti en todo momento!

Este material es únicamente informativo. Los productos se registrarán por los términos contratados y las disposiciones legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza y requisitos de contratación en axa.mx

Queda prohibida la reproducción total o parcial de este material por cualquier medio, sin la autorización previa y expresa de AXA Seguros, S.A. de C.V.