



Acompañamiento  
**24/7**  
contigo

**Acompañamiento 24/7 contigo** evoluciona brindándote respaldo y seguimiento en todo momento ante alguna urgencia médica, ambulatoria y hospitalaria.

**¡Porque nuestra prioridad eres tú**

## En caso de reembolso:

Pasos que debes seguir para solicitarlo, tienes 2 opciones para ingresarlo:

**1**

**My AXA app**, disponible las 24 horas.

Ingresa a la sección > **Gastos Médicos / ¿Cómo podemos ayudarte? / Tramitar un reembolso.**

**Documentos obligatorios:**

- Informe médico (en caso de reclamaciones complementarias, debe actualizarse cada 6 meses).
- Identificación oficial.
- Interpretación de estudios.

Estos documentos los encontrarás dentro de la misma aplicación y no es necesario el llenado de estos.

**2**

**Tradicional.** Contacta a tu asesor o comunícate al **800 001 8700, opción 6.**

**Documentos obligatorios:**

- 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.

**Claves\* para generar facturas:**

Facturas a nombre de AXA	Facturas a nombre del asegurado
<p>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:</p> <p><b>Razón social:</b> AXA SEGUROS S.A. DE C.V.  <b>RFC:</b> ASE931116231  <b>Domicilio fiscal:</b> av. Félix Cuevas 366, piso 3, col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, 03200, CDMX, México.</p>	<p>En caso de ser honorarios médicos y otros gastos que no generen IVA, deberás solicitar la factura a nombre del asegurado.</p>

\*Medicamentos o gastos generales: G03.

\*Honorarios médicos dentales y hospitalarios: D01.

\*Gastos médicos por incapacidad o discapacidad: D02.

- Llena la solicitud de reembolso.
- Informe médico.
- 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.

**Nota: No adjuntar copias de estados de cuenta.**

## ¿En dónde entrego los documentos?

Deberás entregarlos a tu asesor de seguros o enviar los documentos anteriormente mencionados al correo electrónico [repcionesinistros.nacional@axa.com.mx](mailto:repcionesinistros.nacional@axa.com.mx)

## ¿Qué respuesta puedo recibir por parte de AXA?

- 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, o estás inconforme y requieres atención, manda un correo electrónico a [atencionsalud@axa.com.mx](mailto:atencionsalud@axa.com.mx).

## Considera 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 eres asegurado de Gastos Médicos Mayores Colectivo de una póliza con Cuidado Integral<sup>®</sup>**, 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 regirán 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](http://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.