



Preguntas Frecuentes por Cambio de Proveedor

1. ¿AXA dejará de prestar servicios en algún momento para el servicio médico HSBC?
 - No, únicamente tendremos un cambio en el administrador de la red a partir del 1° de noviembre de 2023.
2. ¿A qué número me puedo comunicar si tengo dudas en relación con el cambio del nuevo proveedor de servicios?
 - El número del Call Center, será el mismo para:
 - HSBC: 55 5262 9093, opción 2
 - EDPM: 55 3686 9368, opción 2
3. ¿Existirá algún cambio en mi beneficio médico?
 - No existirá cambio en la cobertura del servicio de salud, se mantendrá el servicio bajo la protección del seguro de AXA Salud a través de la red del nuevo proveedor "PROSESO".
4. ¿A partir de cuándo será efectivo el cambio del nuevo proveedor "PROSESO"?
 - El cambio se efectuará a partir del 1° de noviembre 2023.
5. Si requiero de alguno de los servicios médicos antes de esta fecha, ¿qué debo hacer?
 - El servicio se prestará de forma habitual con los proveedores vigentes hasta el 31 de octubre.
6. ¿Qué debo hacer si mi médico me negó el servicio, argumentando que ya no forma parte de la red médica?
 - Puedes llamar al Call Center, donde te asesoraran y canalizaran al servicio que necesitas
 - HSBC: 55 5262 9093, opción 2
 - EDPM: 55 3686 9368, opción 2
8. ¿Qué hago si tengo citas programadas en los próximos meses?
 - Toda cita agendada hasta el 31 de octubre será atendida por el médico de la red actual, para una cita subsecuente a partir del 1 de noviembre deberás consultar la red vigente de PROSESO.
9. ¿Las credenciales actuales de AXA Assistance seguirán vigentes?, ¿podré recibir atención médica con esta credencial en la red médica de PROSESO?
 - Sí, podrás hacer uso de la credencial vigente de manera habitual.



- 10 ¿La Red de Proveedores médicos, incluyendo Médicos, Hospitales, Farmacias, Laboratorios, será siendo la misma?
 - PROSESO mantendrá una red de proveedores médicos certificados para asegurar la atención médica de los derechohabientes.
- 11 ¿Los formatos de atención médica y recetas cambiarán?
 - Hasta el 31 de octubre se utilizarán los formatos actuales, a partir del 1 de noviembre la estructura de los formatos incluirá el logotipo de PROSESO.
- 12 Tengo una cirugía programada en el mes de noviembre, ¿qué pasará si mi médico ya no forma parte de la red médica?
 - Siempre y cuando la cirugía este autorizada el médico deberá realizar las atenciones ya programadas. En caso de que tu médico indique que no podrá realizar la cirugía, comunícate al Call Center de AXA:
 - o HSBC: 55 5262 9093, opción 2
 - o EDPM: 55 3686 9368, opción 2
- 13 Estoy embarazada / mi esposa está embarazada, ¿qué pasará si el ginecólogo(a) ya no forma parte de la red médica de PROSESO?
 - Deberás de contactar a AXA, quienes podrán ofrecerte alternativas para continuar con tu atención, los medios de contacto disponibles son:
 - o HSBC: 55 5262 9093, opción 2
 - o EDPM: 55 3686 9368, opción 2
- 14 Tengo un familiar con apoyos médicos en domicilio como: cama hospitalaria, oxígeno, o servicio de enfermería, ¿continuaré recibiendo el servicio?
 - El servicio continuará otorgándose de manera habitual, el equipo de PROSESO te contactará para explicarte más detalles.
- 15 Estoy en tratamiento Dental, ¿continuará Dentalia en la red médica?
 - Si, Dentalia y su red de odontólogos, continúa en la red médica.
- 16 Estoy inscrito en el programa de envío de medicamentos a domicilio para padecimientos crónicos, ¿continuaré recibiendo mis medicamentos o debo hacer alguna acción para recibir mi tratamiento?
 - Continuarás recibiendo tus medicamentos de manera habitual, recuerda que de acuerdo con el proceso deberás renovar el reporte médico de manera semestral.
- 17 Si yo o alguno de mis dependientes registrados en la cobertura médica, estuviéramos internados en un Hospital de la red durante el cambio, ¿qué pasará con la atención médica?
 - Se continuará otorgando la atención hasta que se dé el alta médica.



- 18 ¿El trámite de reembolso seguirá vigente con PROSESO? ¿Cuáles son los datos de facturación y a donde enviaré mis facturas?, si tengo reembolsos en trámite, ¿hasta qué fecha tengo para que me acepten las facturas a nombre de AXA?
- El trámite de reembolso continúa bajo las mismas condiciones y las solicitudes en tránsito, de servicios recibidos hasta el 31 de octubre, serán pagadas por AXA.
 - Las solicitudes realizadas por servicios recibidos a partir del 1 de noviembre y que se tengan que reembolsar, se deberán facturar con los siguientes datos:
 - o Nombre: Proveedora de Servicios Empresariales y Soluciones Optimas, S.A. de C.V.
 - o RFC: PSE050926CN1
 - o Dirección: Cerrada de Loma Bonita número 33 1er piso oficina 103, Colonia Lomas Altas, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11950
 - o Método de pago: PUE
 - o Forma de pago: "Forma de pago realizada por Derechohabiente"
 - o Uso del CFDI: G03 - Gastos en general
 - o Reembolso.HSBC-EDPM@proseso-soluciones.com
- 19 ¿Hasta qué fecha AXA Assistance podrá recibir y pagar las solicitudes de reembolso?
- AXA Assistance estará recibiendo las solicitudes de manera normal hasta 30 días después de la fecha de salida, siempre y cuando el servicio se haya tomado con ellos.
- 20 ¿El nuevo proveedor me podrá emitir incapacidades?
- Si, el proceso de incapacidades continúa de manera habitual, acudiendo con el médico tratante.
- 21 ¿Sigo teniendo servicio con AXA Keralty?
- Si, todas las clínicas de AXA Keralty te podrán atender, de forma presencial y vía video consulta.
- 22 ¿El servicio de Triage (visitas médicas a domicilio) se mantendrá?
- Si, continua médico a domicilio en las siguientes ciudades: Ciudad de México y Zona Metropolitana, Toluca, Metepec y Lerma, Monterrey, Guadalajara, Veracruz y Boca del Río, Hermosillo, León, Puebla y Cholula, Mérida, Tijuana.