



My AXA App

Reembolsos

¡Hola!

Bienvenido al manual para solicitar un reembolso médico a través de My AXA App. Aquí te explicamos, paso a paso, cómo realizarlo y la lista de documentos que necesitas para hacerlo de forma sencilla y sin complicaciones.

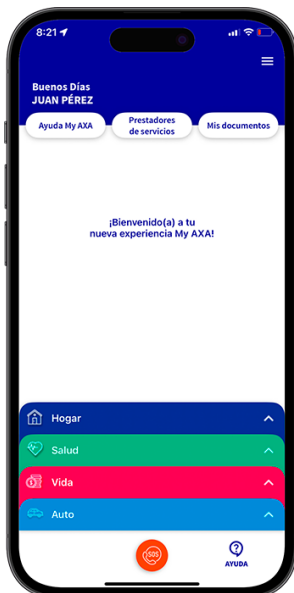
¿Qué documentos necesitas?

- Identificación oficial
- Facturas y estado de cuenta hospitalario
 - *Con desglose por concepto y costo unitario*
- Estudios, recetas médicas e informe médico firmado
 - *Si no cuentas con este informe lo puedes solicitar aquí*
- Acta de nacimiento (si aplica por maternidad)
- Documento que contenga tu cuenta CLABE.
 - *Lo puedes obtener en sucursal o sitio web bancario. No recibimos documentos que contengan datos de tu tarjeta.*

Tenerlos a la mano te ayudará a completar tu solicitud más rápido y sin contratiempos. Ya que los conoces, pasemos al paso a paso para generar tu reembolso

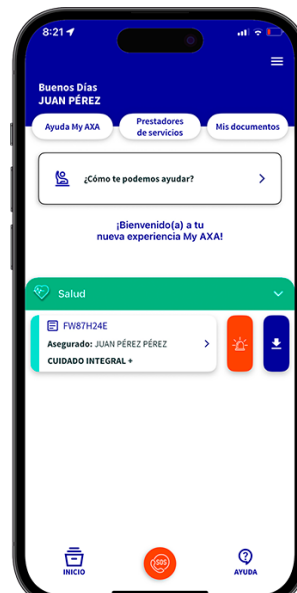
1

Para solicitar un reembolso desde la app de My AXA App debemos ingresar a la póliza de salud.



2

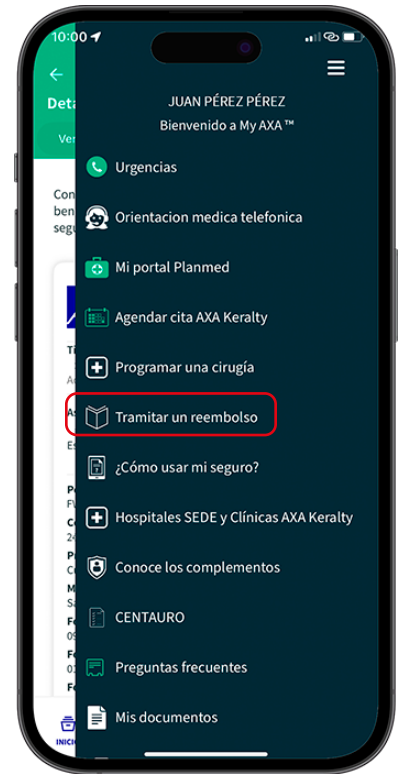
Una vez dentro, selecciona tu **póliza de salud**.



3

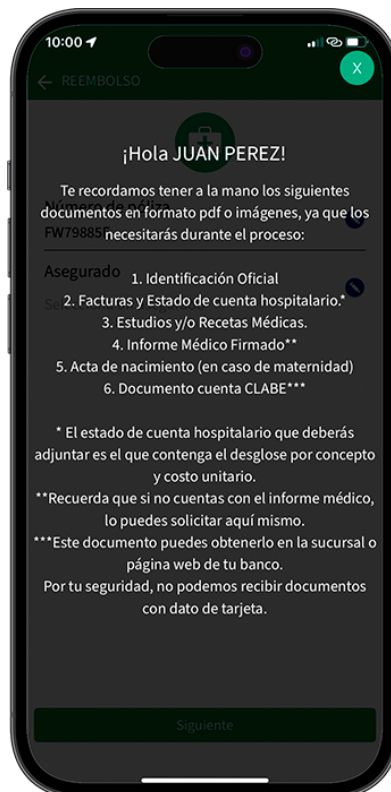
Dentro de ella puedes acceder a la solicitud a través de:

- A) Menú lateral > Tramitar un reembolso.
- B) En el menú inferior de acciones, selecciona “Servicios” > Tramitar un reembolso.



4

Al abrir la sección, aparecerá un mensaje que indica los **documentos necesarios para realizar el trámite.**



5

Una vez que cierres el mensaje, podrás seleccionar **la póliza y el asegurado del cual se tramitará el reembolso**. También debes indicar si el reembolso corresponde a un **tramite anterior o uno nuevo**.

10:01

← REEMBOLSO

Número de póliza
AA00000A

Asegurado
JUAN PEREZ

¿Tu reembolso es sobre algún trámite anterior?

Sí No

Ingresar o selecciona tu número

Siguiente

6

Si el reembolso es de un trámite anterior, deberás seleccionar el siniestro al que hace referencia. Escribe el número y se desplegarán las opciones de siniestros registrados.

Si el reembolso corresponde a un trámite nuevo, no será necesario indicar nada y podrás pasar a la siguiente pregunta.

10:01

← REEMBOLSO

Número de póliza
AA00000A

Asegurado
JUAN PEREZ

¿Tu reembolso es sobre algún trámite anterior?

Sí No

Ingresar o selecciona tu número

Siguiente

10:01

← REEMBOLSO

Número de póliza
AA00000A

Asegurado
JUAN PEREZ

¿Tu reembolso es sobre algún trámite anterior?

Sí No

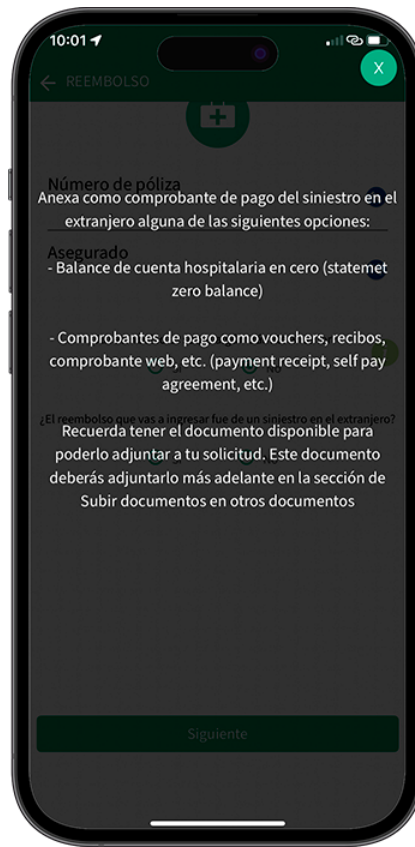
¿El reembolso que vas a ingresar fue de un siniestro en el extranjero?

Sí No

Siguiente

7

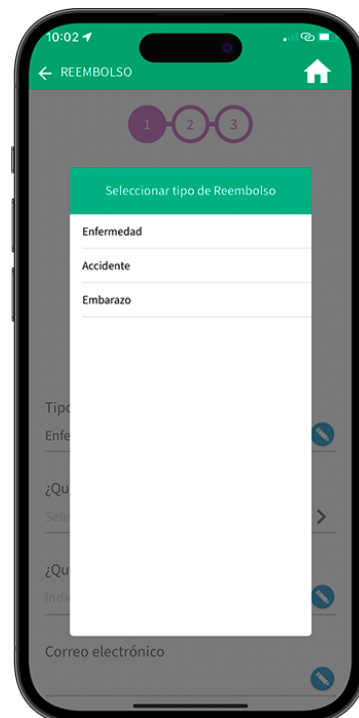
También deberás indicar si **el siniestro fue en el extranjero**. Si el siniestro fue en el extranjero, se mostrará el siguiente mensaje:



Paso 1

8

En el primer paso del proceso de reembolso, deberás seleccionar **el tipo de reembolso que deseas solicitar**:



9

Dependiendo de la opción elegida, se te harán diferentes preguntas:

Embarazo

Enfermedad

Accidente

Smartphone screen showing the 'Embarazo' (Pregnancy) reimbursement form. The screen displays the following information:

- Progress indicator: 1 (selected), 2, 3
- Póliza : AA00000A
- Certificado : 0000000
- Plan : LINEA HOSPITALARIA
- Nivel : SUPERIOR
- Tipo de servicio : REEMBOLSO
- Tipo de reembolso: Embarazo
- ¿Quién es tu médico? (Selecciona tu médico)
- Correo electrónico
- Botón: Siguiente

Smartphone screen showing the 'Enfermedad' (Illness) reimbursement form. The screen displays the following information:

- Progress indicator: 1, 2 (selected), 3
- Plan : LINEA HOSPITALARIA
- Nivel : SUPERIOR
- Tipo de servicio : REEMBOLSO
- Tipo de reembolso: Enfermedad
- ¿Quién es tu médico? (Selecciona tu médico)
- ¿Qué síntomas presentas? (Indica los síntomas que presentas)
- Correo electrónico
- Botón: Siguiente

Smartphone screen showing the 'Accidente' (Accident) reimbursement form. The screen displays the following information:

- Progress indicator: 1, 2, 3 (selected)
- ¿Quién es tu médico? (Selecciona tu médico)
- ¿Qué síntomas presentas? (Indica los síntomas que presentas)
- ¿Cuándo ocurrió el accidente? (Indica fecha del accidente)
- ¿Cómo ocurrió el accidente? (Indica como ocurrió el accidente)
- Lugar donde ocurrió el accidente (Indica donde ocurrió el accidente)
- ¿Accidente automovilístico? (Si / No)
- Correo electrónico

Paso 2

10

Deberás seleccionar la **forma de pago**.

Smartphone screen showing the 'Ingresar datos de pago' (Enter payment data) form. The screen displays the following information:

- Progress indicator: 1, 2 (selected), 3
- Ingresar datos de pago
- Forma de pago (Selecciona forma de pago)

Smartphone screen showing the 'Seleccionar forma de pago' (Select payment method) form. The screen displays the following information:

- Progress indicator: 1, 2, 3 (selected)
- Seleccionar forma de pago
- Forma de pago (Selecciona forma de pago)
- Transferencia electrónica

11

Una vez elegida, debes ingresar el **nombre del beneficiario y los datos de la cuenta bancaria:**

- RFC
- Banco
- CLABE
- Número de cuenta
- Documento que contenga la cuenta CLABE

Smartphone screen showing the 'Ingresar datos de cuenta bancaria' form. The form fields are: RFC del beneficiario de pago (CIPD880723HV6), Banco (BBVA BANCOMER), Clabe Interbancaria (134522164521316481), and Número de cuenta (131346515121). There is a '+ Agregar Documento cuenta CLABE' button. A note at the bottom states: 'Recuerda que no debes ingresar el número de tarjeta (Débito o crédito) en ninguno de los campos, únicamente cuenta CLABE.' and 'Nota: no se realizan pagos ni depósitos a tarjeta de crédito'.

12

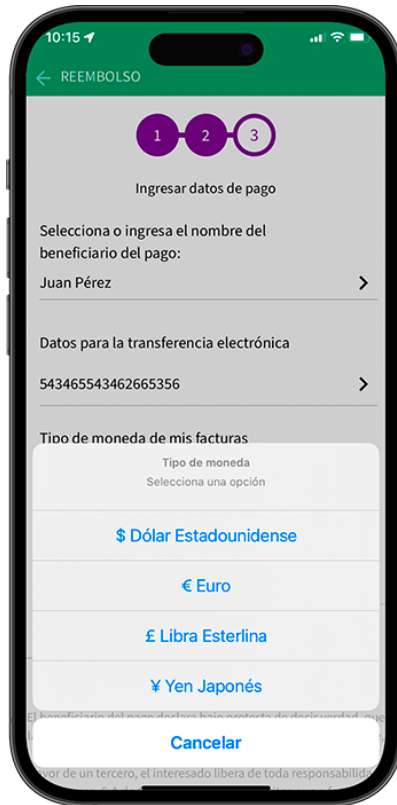
La carga del documento que acredite la cuenta CLABE se puede realizar a través de la galería (tomar una foto) o cargando documentos en la sección "Mis documentos"

Smartphone screen showing the document upload options. The form fields are: RFC del beneficiario de pago (CIPD880723HV6), Banco (BBVA BANCOMER), Clabe Interbancaria (134522164521316481), and Número de cuenta (131346515121). There is a '+ Agregar Documento cuenta CLABE' button. At the bottom, there are four buttons: 'Tomar foto', 'Seleccionar del carrito', 'Seleccionar de Mis documentos', and 'Cancelar'.

Smartphone screen showing the document upload confirmation. The form fields are: RFC del beneficiario de pago (DIPC881009HD5), Banco (BBVA BANCOMER), Clabe Interbancaria (543465543462665356), and Número de cuenta (656565642432). There is a '+ Agregar Documento cuenta CLABE' button. A note at the bottom states: 'Recuerda que no debes ingresar el número de tarjeta (Débito o crédito) en ninguno de los campos, únicamente cuenta CLABE.' and 'Nota: no se realizan pagos ni depósitos a tarjeta de crédito'. There is an 'Aceptar' button at the bottom.

13

Si tu reembolso es en el extranjero, deberás seleccionar **tipo de moneda y cargar las facturas o comprobantes de pago** ingresando en “Ingresa los datos de la factura”.



14

Para reembolsos locales, debes escanear las facturas con el **Código QR o cargar el XML.**

Para reembolsos desde el extranjero, deberás **ingresar la información manualmente.**



15

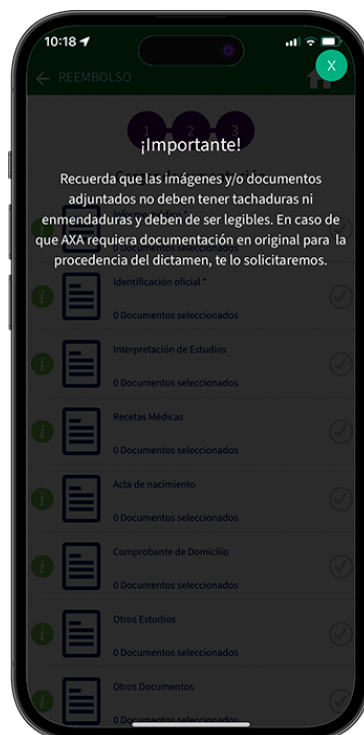
Una vez cargadas las facturas (o comprobantes de pago en el extranjero), debes aceptar la carga y **el cálculo del reembolso se realizará automáticamente.**



Paso 3

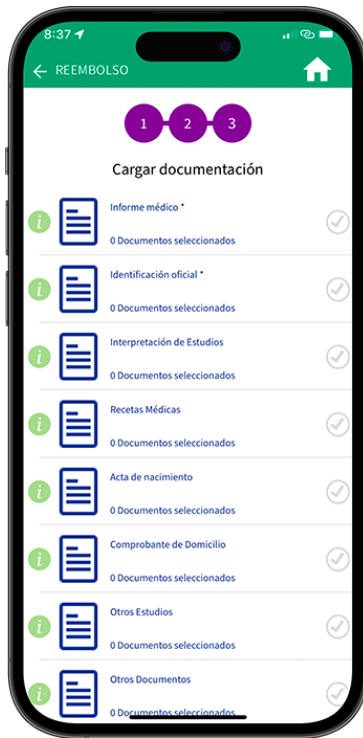
16

Tras ingresar todas las facturas o comprobantes, haz clic en “Siguiente”. Se te solicitará cargar los documentos necesarios, y se mostrará el siguiente mensaje:



17

Al cerrarlo, aparecerá el listado de **documentos que debes cargar**.



18

Desde cada uno, podrás realizar la carga **pulsando el botón de acción en la esquina inferior derecha**. Para el informe médico, tienes la opción de **solicitarlo vía email**.



19

Una vez que todos los documentos estén cargados, **podrás agregar comentarios adicionales y enviar la solicitud.**



20

Se te asignará **un folio de solicitud.**

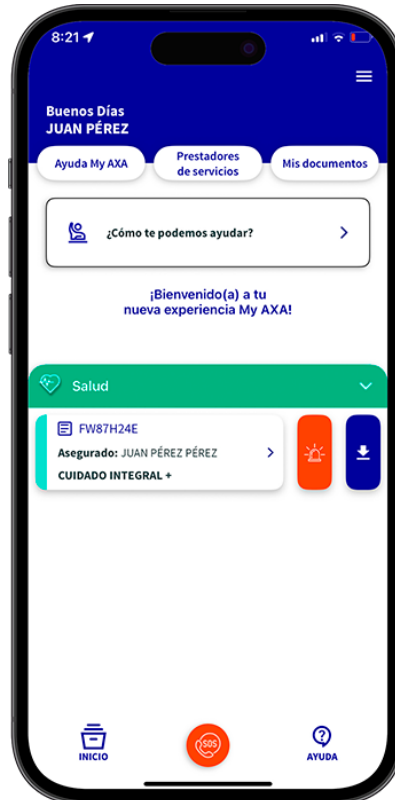
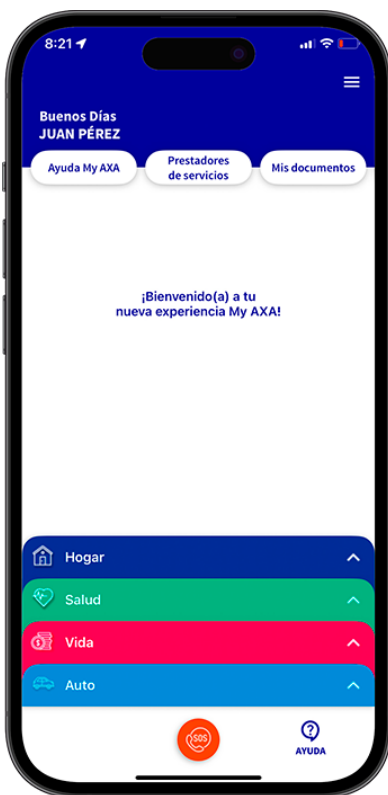


Estado de mi reembolso

Para consultar el estado de tu solicitud de reembolso, puedes acceder a la línea del tiempo, donde encontrarás toda la información necesaria.

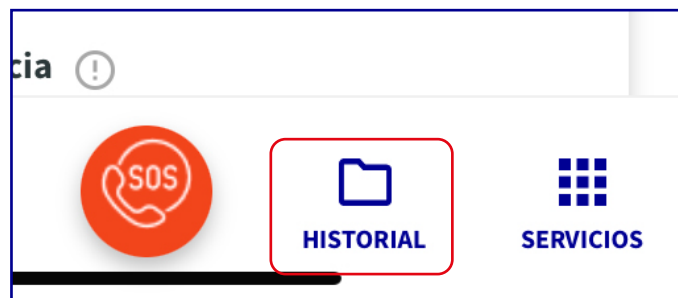
1

Desde la pantalla inicial de la app MyAXA, selecciona tu **póliza de salud**.



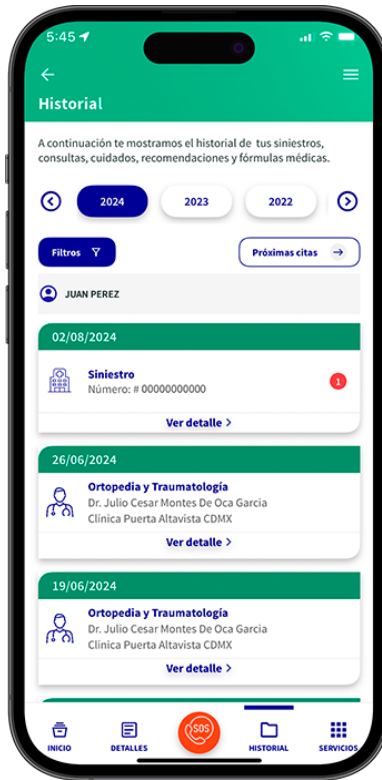
2

En el menú inferior, **selecciona la opción "Historial"**.



3

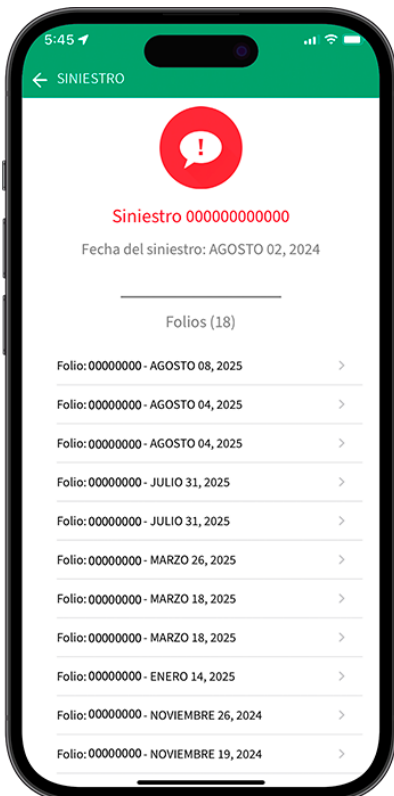
Dentro del historial, **selecciona el siniestro registrado haciendo clic en “Ver detalle”**. Se mostrarán los folios asignados a ese siniestro.



4

Si seleccionas un folio, podrás visualizar **la fecha de respuesta comprometida y el estado del trámite**.

Cuando el proceso finalice, podrás **descargar la carta de respuesta y agregar información adicional si fuera necesario**.



Te ayudamos

Si presentas problemas con tu aplicación puedes:



Solicitar ayuda

llenando un formulario de contacto

[Ir al formulario](#)



Llamar ahora

al **800 822 7237**
en un horario de lunes a viernes
de 8:00 a 20:00 horas.

[Llamar ahora](#)

¡Descarga My AXA app!

