

AXA Gastos Médicos /

Guía del usuario



PlanMed PyMES

reinventando / los seguros



Bienvenido a tu guía del usuario

PlanMed PyMES

Gastos Médicos Mayores Colectivo

Número de póliza

Nombre del asegurado



Ten a la mano tu información y llámanos

Lada nacional sin costo	01 800 911 9999
Lada sin costo a EUA y Canadá	1 888 293 7221
Cualquier parte del mundo	+52 (55) 5169 27 27

www.axa.mx

Estamos para brindarte la ayuda que necesitas las **24 horas de los 365 días del año.**

Proporciona tus datos al asistente telefónico de AXA.

Él te guiará para complementar el requerimiento.

¿Qué hacer en caso de emergencia médica?

Llámanos al **01 800 911 9999** para solicitar:

- Asistencia médica telefónica las 24 horas, proporcionada por AXA Assistance.
- Consultas con médicos a domicilio.
- Ambulancia terrestre en caso de emergencia.

¿Qué hacer en caso de requerir atención médica?

Llámanos al **01 800 911 9999** para solicitar:

- Asistencia médica telefónica las 24 horas, proporcionada por AXA Assistance.
- Consultas con médicos a domicilio.
- Ambulancia terrestre en caso de emergencia.
- Información sobre servicios médicos y/o productos.

En caso de ser necesario que ingreses a un hospital para recibir atención médica, si te atiendes con los prestadores en convenio para pago directo nosotros realizaremos el pago. Este beneficio de pago directo aplica tanto para el hospital como para el pago de los honorarios médicos.

¿Cómo tramitar el pago directo?

El pago directo es un servicio por el cual AXA se encarga del costo de la atención recibida en caso de enfermedad o accidente cubierto directamente al médico, hospital, laboratorio, gabinete y/o farmacia elegido por el asegurado. Aplicará este sistema de pago cuando tu médico cuente con el convenio de pago directo con AXA.

Queda a cargo del asegurado el pago del deducible y el coaseguro aplicables según el seguro contratado.

1. Para poder tramitar el pago directo deberás reunir los siguientes requisitos (todo en original):

- Aviso de accidente o enfermedad.
- Informe médico (es necesario entregar un formato por cada médico tratante y por cada enfermedad o accidente. Este formato debe ser llenado por los mismos médicos).
- Atenderte en hospitales en convenio de pago directo con AXA.
- Tarjeta del seguro o certificado (copia).
- Identificación oficial del asegurado (copia de credencial del IFE o pasaporte vigente).
- Los gastos deben rebasar el deducible contratado.

2. Entrega estos documentos en el módulo hospitalario o en el módulo de recepción.

3. Respuesta de AXA.

Dentro de las 24 horas siguientes de haber reportado el siniestro, acude a la recepción del hospital para conocer la respuesta de AXA.

Si transcurren más de 24 horas después de haber reportado el siniestro y no conoces nuestra respuesta, llámanos al **01 800 911 9999**.

Recuerda que debes cubrir el monto de tu deducible y coaseguro, el cual deberás pagar en el hospital en convenio de pago directo donde recibiste la atención, así como también los honorarios de los médicos que no tengan este convenio para pago directo con AXA, cuando la respuesta sea procedente.

¿Cómo tramitar el pago por reembolso?

En caso de que no utilices los servicios de hospitales o médicos en convenio para pago directo y tú pagues los gastos, te reembolsaremos los procedentes, una vez descontados el deducible y el coaseguro correspondientes.

En caso de solicitar un reembolso adicional al mismo trámite, anexa un resumen proporcionado por el médico tratante, donde especifique la evolución y el diagnóstico actual. Si el pronóstico o tratamiento cambia debes entregar nuevamente el formato de informe médico mencionado en esta sección.

¿Cómo tramitar el pago por reembolso? (Continuación)

1. Llena y entrega la siguiente documentación (todo en original).

Acude a los módulos de recepción de documentos de AXA para entregar lo siguiente:

- Aviso de accidente o enfermedad.
- Informe médico (es necesario entregar un formato por cada médico tratante y por cada enfermedad o accidente. Este formato debe ser llenado por los mismos médicos).
- Identificación oficial del beneficiario del pago (copia de credencial del IFE o pasaporte vigente).
- Estudios de laboratorio o interpretación, en caso de que cuentes con ellos.
- Recetas médicas, acompañadas por el ticket de compra de los medicamentos prescritos, cuando solicites reembolso de medicamentos.
- Facturas y recibos de honorarios emitidos a nombre de **AXA Seguros, S.A. de C.V.**
- Los comprobantes originales de atenciones médicas (como estudios de laboratorio y gabinete) deberán facturarse a nombre de: **AXA Seguros, S.A. de C.V.**; R.F.C. ASE931116231; domicilio fiscal: Periférico Sur 3325, piso 11, San Jerónimo Aculco, Del. Magdalena Contreras, C.P. 10400, México, D.F.
A excepción de comprobantes fiscales por medicamentos adquiridos en farmacias y los que presenten retención de ISR como honorarios médicos y/o enfermería, que se entregarán a nombre del asegurado titular.
- Comprobante de domicilio con máximo tres meses de antigüedad.
- Si el siniestro fue en el extranjero, anexa el voucher en original o copia del cheque expedido al hospital o médico que te atendió, así como la factura o el recibo de honorarios del hospital, en original.**
- Si entregaste el informe médico y el aviso de accidente hace más de seis meses, llénalos y entrégalos de nuevo.

2. Respuesta por parte de AXA.

En el formato de solicitud de reembolso deberás indicar el medio por el cual deseas recibir el pago. Puedes elegir entre dos opciones:

- Transferencia bancaria.
- Documento de orden de pago, que debes presentar en el banco indicado.

En caso de que necesitemos mayor información te lo haremos saber.

¿Cómo recibir el pago por tu reembolso?

Para facilitar la entrega de tu reembolso, ponemos a tu disposición **dos opciones**:

• **Transferencia electrónica, para esta opción deberás:**

1. Seleccionar en el formato de solicitud de reembolso la opción transferencia electrónica.
2. Proporcionar una cuenta de correo electrónico personal activa.
3. Proporcionar, por única vez, copia del estado de cuenta bancario de cheques o débito donde se indique la CLABE interbancaria de 18 dígitos y nombre del titular.
4. Si el trámite procede recibirás un correo electrónico donde se notificará el depósito en tu cuenta.

• **Orden de pago, para esta opción deberás:**

1. Seleccionar en el formato de solicitud de reembolso la opción orden de pago.
2. Proporcionar una cuenta de correo electrónico personal activa.
3. Si el trámite resulta procedente recibirás un aviso por correo electrónico en el cual se adjuntará el documento (ODP), mismo que deberás imprimir y presentar al banco Santander.

El beneficiario de pago para el reembolso debe ser un asegurado de la póliza mayor de edad.

No olvides tener a la mano el número de tu póliza.

Para tu comodidad, los formatos para tramitar el pago directo o reembolso los puedes obtener en **www.axa.mx** o en **cualquier módulo hospitalario o módulo de recepción de AXA**, encuentra los datos al final de esta guía.

**Únicamente aplica para Urgencia Médica en el Extranjero o Cobertura de Atención Médica en el Extranjero.

Cirugía programada

Para solicitar una cirugía programada, cuando requieras atenderte en hospitales o con médicos en convenio para pago directo sigue este proceso, con al menos cinco días hábiles de anticipación a la cirugía:

1. Llena y entrega la siguiente documentación (todo en original).

Acude al módulo hospitalario o al módulo de recepción de documentos de AXA para entregar la siguiente documentación:

- Aviso de accidente o enfermedad.
- Informe médico (es necesario entregar un formato por cada médico tratante y por cada enfermedad o accidente. Este formato debe ser llenado por los mismos médicos).
- Estudios de laboratorio y/o gabinete con la interpretación y confirmación del diagnóstico.
- Tarjeta del seguro o certificado (copia).
- Identificación oficial (copia de credencial del IFE o pasaporte vigente).

2. Respuesta por parte de AXA.

Dentro de las 72 horas siguientes de haber realizado el trámite nos comunicaremos contigo para dar respuesta mediante:

- Una carta aceptación de la cirugía programada.
- Una carta con la explicación correspondiente, en caso de no ser procedente la cirugía.

Si transcurrieron más de 72 horas después de haber realizado el trámite y no recibes una respuesta, llámanos al 01 800 911 9999 para conocerla, o bien acude al lugar donde entregaste la documentación.

Para solicitar una cirugía programada en el extranjero*, sigue este proceso, con al menos 10 días hábiles de anticipación a la cirugía:

1. Llena y entrega tu documentación (todo en original).

Acude al módulo hospitalario o al módulo de recepción de documentos de AXA para entregar la siguiente documentación:

- Aviso bilingüe de accidente o enfermedad.
- Informe médico bilingüe.
- Estudios de laboratorio y/o gabinete, con su interpretación bilingüe, en donde se haya confirmado el diagnóstico.
- Tarjeta del seguro o certificado (copia).
- Pasaporte vigente del asegurado (copia).

*Aplica sólo en caso de contar con la Cobertura de Atención Médica en el Extranjero.

2. Respuesta por parte de AXA.

Dentro de las 72 horas siguientes de haber realizado el trámite nos comunicaremos contigo para darte respuesta mediante:

- Una carta aceptación de la cirugía programada.
- Una carta con la explicación correspondiente, en caso de no ser procedente la cirugía.

Si transcurrieron más de 72 horas después de haber realizado el trámite y no recibes una respuesta, llámanos al 01 800 911 9999 para conocerla, o bien acude al lugar donde entregaste la documentación.

¿Qué hacer en caso de urgencia médica y atención en hospitales en convenio?

1. Llena y entrega la siguiente documentación (todo en original).

- Aviso de accidente o enfermedad.
- Informe médico (es necesario entregar un formato por cada médico tratante y por cada enfermedad o accidente. Este formato debe ser llenado por los mismos médicos).
- Tarjeta del seguro o certificado (copia).
- Identificación oficial del asegurado (copia de credencial del IFE o pasaporte vigente).

2. Respuesta por parte de AXA.

Dentro de las 24 horas siguientes de haber reportado el siniestro, acude a la recepción del hospital para conocer la respuesta de AXA mediante:

- Una carta autorización que indica que el pago fue aprobado (el pago lo hará AXA directamente al hospital).
- Una carta con la explicación correspondiente, en caso de no ser procedente la urgencia.

¿Qué hacer en caso de urgencia médica en el extranjero?

Cubrimos los gastos del asegurado originados en caso de sufrir alguna enfermedad o accidente que sea considerado urgencia médica en viajes de placer o negocios, fuera del territorio nacional.

Para hacer uso de esta cobertura:

1. Comunícate con nosotros.

- Recuerda tener a la mano el número de tu póliza.
- Llámanos al 1 888 293 7221 desde Estados Unidos o Canadá y al +52 (55) 5169 2727 desde cualquier parte del mundo para solicitar informes.
- Un asistente telefónico de AXA te dará informes de hospitales a los cuales acudir y qué formato necesitas llenar. Puedes solicitar que te los envíe por correo electrónico.

2. Llena y entrega los formatos.

Envía la siguiente documentación por fax al +52 (55) 5169 2835 o al correo electrónico que te hayan indicado:

- Aviso de accidente o enfermedad.
- Informe médico (debe ser llenado por el médico tratante) o en su defecto el ER Record de la sala de urgencias del hospital.
- Tarjeta del seguro o certificado (copia).
- Pasaporte vigente del asegurado (copia).

3. Respuesta y trámite para recibir el pago de los gastos.

Dentro de las 48 horas siguientes de haber reportado el siniestro, un asistente telefónico de AXA se comunicará contigo para darte respuesta mediante:

- Una carta autorización que indica que el pago fue aprobado (el pago lo hará AXA directamente al hospital).
- Una carta con la explicación correspondiente, en caso de no ser procedente.

Si transcurrieron más de 48 horas después de haber reportado el siniestro y no tienes una respuesta por parte de AXA, llámanos al 1 888 293 7221 desde Estados Unidos o Canadá y al +52 (55) 5169 2727 desde cualquier parte del mundo para conocerla.

Para mayor información, revisa en las condiciones generales la sección de gastos médicos mayores no cubiertos y los periodos de espera que apliquen. Es muy importante tener en cuenta la suma asegurada que se otorga para esta cobertura.

¿Qué son el deducible y el coaseguro?

Deducible

Es la cantidad fija que se aplica a los primeros gastos por cada accidente o enfermedad cubierta y que corre a cargo del asegurado hasta el límite que aparece en tu tarjeta y/o certificado. Una vez que el gasto cubierto haya rebasado este monto es donde comienza la obligación por parte de AXA.

Coaseguro

Es el porcentaje de los gastos médicos que cubre el asegurado por cada accidente o enfermedad cubierta una vez descontado el deducible. Dicho porcentaje queda indicado en tu tarjeta y/o certificado.

Pago de indemnizaciones

Los gastos médicos por accidente o enfermedad serán cubiertos siempre y cuando rebasen el deducible contratado. El pago se determinará de la siguiente manera:

- Se sumarán todos los gastos médicos cubiertos, ajustándolos a los límites establecidos en el contrato.
- A la cantidad que resulte de la suma de todos los gastos se le descontará, primero el deducible y después la cantidad por concepto de coaseguro.

Es importante que identifiques los hospitales con los que AXA ha celebrado diversos convenios y cuáles pertenecen al nivel hospitalario que tienes contratado (especificado en tu tarjeta y/o certificado con los números 360, 270, 180 o 90); pues con base en el nivel hospitalario en donde te atiendas se aplicarán el deducible y coaseguro de la siguiente manera:

Pago de indemnizaciones (continuación)

En caso de accidente o enfermedad cubierto:

a) Si no acudes con los prestadores con los que AXA ha celebrado diversos convenios, la indemnización procederá por el sistema de pago por reembolso y se te aplicará el coaseguro que está indicado en tu tarjeta y/o certificado más 40 puntos porcentuales adicionales.

En caso de que acudas con los prestadores con los que AXA ha celebrado diversos convenios (hospital, laboratorio y gabinete) de niveles hospitalarios distintos al de tu tarjeta y/o certificado, se te aplicará lo que se estipula en los siguientes incisos:

b) Si recibes atención médica en un nivel hospitalario superior al que está indicado en tu tarjeta y/o certificado, no obstante el sistema de pago directo o pago por reembolso que aplique, se te aumentarán puntos porcentuales sobre el coaseguro contratado de acuerdo a lo siguiente:

- Si la atención médica se te otorgó en un nivel hospitalario superior al de tu tarjeta y/o certificado, se te aumentarán 20 puntos porcentuales sobre el coaseguro contratado.

- Si la atención médica se te otorgó en dos o más niveles hospitalarios superiores al de tu tarjeta y/o certificado, se te aumentarán 35 puntos porcentuales sobre el coaseguro contratado.

c) Si recibiste atención médica en un nivel hospitalario más bajo al indicado en tu tarjeta y/o certificado, no obstante el sistema de pago directo o pago por reembolso que aplique, únicamente se te aplicará un 5% por concepto de coaseguro.

d) Se aplicará el coaseguro indicado en tu tarjeta y/o certificado para los medicamentos adquiridos fuera del hospital en las farmacias con las que AXA haya celebrado diversos convenios, en caso contrario se aplicará el 35% de coaseguro. El pago de los medicamentos adquiridos fuera del hospital será a través de pago por reembolso.

Llámanos al 01 800 911 9999 para conocer los prestadores con los que AXA ha celebrado diversos convenios (hospitales, farmacias, laboratorios, etc.).

Listado de módulos de recepción AXA

Te presentamos los módulos de recepción que tenemos en las principales ciudades, los cuales pueden variar sin previo aviso. Para mayor detalle visita nuestro sitio web www.axa.mx o llámanos al 01 800 911 9999.

Estado	Ciudad	Nombre del módulo	Dirección del módulo	Teléfono	Horarios
Distrito Federal	Distrito Federal	Polanco	Horacio No. 1844, 9° piso, Col. Los Morales Polanco, C.P. 11510	(55) 5279-6100, ext. 6117	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs.
Distrito Federal	Distrito Federal	Insurgentes	Av. Insurgentes Sur No. 1960 P.B., Col. Florida, C.P. 01030	(55) 5322-0900, ext. 8933	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs.
Distrito Federal	Distrito Federal	Tlalpan	Insurgentes Sur No. 3900, Col. Tlalpan, C.P. 14000	(55) 5169-2500, ext. 2525, 3360 y 2181	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs.
Estado de México	Estado de México	Satélite	Federico T. de la Chica No. 16, 4to piso, Cd. Satélite, C.P. 53100	(55) 5366-6000, ext. 6080	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs.
Jalisco	Guadalajara	Guadalajara	Av. Lerdo de Tejada No. 2007, Col. Americana, C.P. 44100	(333) 678-4700	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs.
Nuevo León	Monterrey	Monterrey	Av. Real San Agustín No. 301, Col. Real San Agustín, Garza García, C.P. 66260	(81) 8368-4256, ext. 8528 y 8563	Lunes a viernes 8:00 a 14:00 hrs. y 16:00 a 18:00 hrs.
Puebla	Puebla	Puebla	11 Oriente No. 1826, Col. Azcárate, C.P. 71502	(222) 229-4630	Lunes a viernes 8:00 a 14:00 hrs. y 15:30 a 17:30 hrs.
Yucatán	Mérida	Mérida	Paseo de Montejo 471 x 35 y Av. Colón, Col. Centro, C.P. 97000	(999) 942-4325	Lunes a viernes 8:00 a 14:00 hrs. y 15:30 a 17:30 hrs.

Listado de módulos hospitalarios AXA

A continuación te presentamos los módulos hospitalarios que tenemos en las principales ciudades, los cuales pueden variar sin previo aviso. Para mayor detalle visita nuestro sitio web www.axa.mx o llámanos al **01 800 911 9999**.

Estado	Ciudad	Nombre del módulo	Dirección del módulo	Teléfono	Horarios
Distrito Federal	Distrito Federal	Hospital ABC	Sur 136 No. 116, Col. Las Américas, Del. Alvaro Obregón, C.P.01120	(55) 5272 · 2179	Lunes a viernes 8:00 a 14:00 hrs.
Distrito Federal	Distrito Federal	Hospital Ángeles del Pedregal	Camino a Santa Teresa No. 1055, Col. Héroes de Padierna, Del. Magdalena Contreras, C.P.10700	(55) 5277 · 9744	Lunes a viernes 8:00 a 14:00 hrs.
Distrito Federal	Distrito Federal	Médica Sur	Puente de Piedra No. 150, Col. Toriello Guerra, Del. Tlalpan, C.P.14050	(55) 5666 · 7830	Lunes a viernes 8:00 a 14:00 hrs.
Estado de México	Estado de México	Hospital Ángeles Lomas	Av. Vialidad de la Barranca s/n, Col. Valle de Las Palmas, C.P.52763	(55) 5246 · 9711	Lunes a viernes 8:00 a 14:00 hrs.
Estado de México	Estado de México	Hospital San José Satélite	Circuito Circunvalación Pte. No. 53, Cd. Satélite, C.P.53100	(55) 5572 · 2854	Lunes a viernes 8:00 a 14:00 hrs.
Jalisco	Guadalajara	Hospital Ángeles del Carmen	Tarascos No. 3435 P.B., Fracc. Monraz, C.P.44670	(333) 813 · 0386	Lunes a viernes 8:30 a 16:30 hrs.
Jalisco	Guadalajara	Hospital Real San José	Lázaro Cárdenas No. 4535, 3er. piso, Col. Jardines de San Ignacio, Zapopan, C.P.45040	(333) 1078 · 8900, ext. 3304	Lunes a viernes 8:00 a 16:00 hrs.
Nuevo León	Monterrey	Hospital Christus Muguerza Monterrey	Av. Hidalgo No. 2525, Col. Obispado, C.P.64060	(81) 8333 · 8612	Lunes a viernes 8:00 a 18:00 hrs.
Nuevo León	Monterrey	Hospital Santa Engracia	Av. Frida Kahlo No. 180, Valle Oriente, Garza García, C.P.66260	(81) 8368 · 7893	Lunes a viernes 8:00 a 18:00 hrs.
Puebla	Puebla	Beneficencia Española de Puebla	Calle 11 Norte No. 1001, Col. Jesús García Puebla, C.P.72090	(222) 246 · 7818 Fax (222) 242 · 0223	Lunes a viernes 8:00 a 14:00 hrs. y 15:30 a 17:30 hrs.
Puebla	Puebla	Hospital Betania	11 Oriente No. 1826, Col. Azcárate, C.P.71502	(222) 213 · 8300 (222) 236 · 0036	Lunes a viernes 8:00 a 14:00 hrs. y 15:30 a 17:30 hrs.
Sonora	Hermosillo	Centro Médico del Noroeste	Luis Donald Colosio No. 23 Ote., Col. Centro, C.P.83448	(662) 217 · 3962	Lunes a viernes 8:00 a 14:00 hrs.
Yucatán	Mérida	Clínica de Mérida	Calle 32 No. 242, Col. García Gineres, C.P.97070	(999) 920 · 7305 (999) 920 · 7598	Lunes a viernes 8:00 a 15:00 hrs. y 16:00 a 17:00 hrs.

AXA Seguros, S.A. de C.V. no se hace responsable por la práctica médica, ni por los servicios de hospitales utilizados por el asegurado. AXA Seguros, S.A. de C.V. únicamente es responsable del pago directo de honorarios médicos o por el reembolso al asegurado de los gastos derivados de una enfermedad o padecimiento cubiertos por la póliza.

El contenido de esta guía es informativo y no sustituye a las condiciones generales. Los productos se regirán por las disposiciones contractuales y legales aplicables.



reinventando / los seguros

Llámanos sin costo

01 800 911 9999

www.axa.mx