

Para facilitar tus trámites, te presentamos un resumen de aquellos documentos que necesitarás a lo largo de tus procesos:

	Pago directo	Cirugía programada	Reembolso inicial	Reembolso complementario
Informe médico	◆	◆	◆	◆
Solicitud de pago directo	◆			
Solicitud de programación de servicios médicos		◆		
Solicitud de reembolso			◆	◆
Medical Brief (solo servicios en el extranjero)		◆	◆	◆
Accident or Illnes Advisory (solo servicios en el extranjero)		◆	◆	◆
Tarjeta de Gastos Médicos del asegurado o carátula de póliza/certificado individual (copia)	◆	◆	◆	◆
Identificación oficial del asegurado (copia INE/IFE o pasaporte)	◆	◆	◆	◆
Estudios de laboratorio y gabinete, y su interpretación donde se confirme el diagnóstico (copia)	◆	◆	◆	◆
Receta médica que describa el gramaje de la sustancia activa, la dosis y el tiempo de uso		◆	◆	◆
Comprobantes fiscales (copia)			◆	◆
Comprobante de domicilio (copia)			◆	
Estado de cuenta bancario (copia)			◆	◆
Actuaciones de ministerio público (en caso de aplicar)	◆		◆	

Si realizas tu trámite desde My AXA no necesitarás llenar los formatos, solo deberás asegurarte de tener los documentos necesarios según el trámite que deseas realizar.



Llámanos al  
**01 800 633 96 48**  
**axa.mx**



**AXA Seguros, S.A. de C.V.**  
Félix Cuevas 366, Piso 6, Col. Tlacoquemécatl,  
Del. Benito Juárez, 03200, CDMX, México  
Tels. (55) 5169 1000 • 01 800 900 1292

\*Este material es únicamente informativo. Los productos se regirán por las disposiciones contractuales y legales aplicables. Consulta detalles de coberturas, exclusiones y requisitos de contratación en axa.mx.



Gastos Médicos Mayores

A tu lado  
en cada  
paso

AI - XXX • MARZO 2018

La marca número 1 de seguros (interbrand)



Fomentando la igualdad de oportunidades



La marca de mayor confianza para los clientes (Reader's Digest)



Guía rápida de Acompañamiento



## ¿Qué hago si me siento mal?

### Urgencia médica

En caso de alguna urgencia médica o accidente cuentas con **Tu médico 24 horas, 01 800 633 96 48** opción 1, donde recibirás:

- ▶ Asistencia médica telefónica sin costo
- ▶ Consultas médicas a domicilio con un costo preferencial
- ▶ Ambulancia terrestre
- ▶ Asesoría nutricional telefónica

**Te apoyaremos para que recibas la atención necesaria.**

*Tips*

Guarda este teléfono en tu celular para tenerlos siempre a la mano.



## Si necesito una cirugía

### Agendarla tiene los siguientes beneficios:



▶ Sabremos cuándo ingresas y podremos acompañarte en todo momento.

▶ Tendrás la certeza de los gastos que cubrirá AXA.



▶ No tendrás que preocuparte por ningún trámite durante tu estancia.

▶ Solo pagarás deducible, coaseguro y gastos personales.



▶ Tu salida será más ágil.

### Para agendar tu cirugía sigue estos pasos:

- 1 Reúne la documentación detallada en la tabla de este tríptico.  
Para analizar tu caso es importante que tu médico llene el informe médico de AXA y describa el diagnóstico definitivo.
- 2 Envíala al correo: **axavip@axa.com.mx**
- 3 Cuando te notifiquemos que tu caso procede, con base en las coberturas contratadas, te entregaremos una carta especificando los gastos cubiertos. Al entrar al hospital deberás presentar esta carta de autorización.
- 4 Antes de tu salida del hospital revisa el estado de cuenta, esto te ayudará a cuidar la suma asegurada que tienes para tu protección.  
Considera que tú deberás cubrir el monto de deducible, coaseguro y gastos personales, estipulados en el estado de cuenta.



## Y si no agendé mi cirugía

### Acudiste al hospital

Para acceder al beneficio de pago directo, deberás atenderte en los hospitales que corresponden a tu póliza.

Si acudiste al hospital sin programar tu cirugía, no olvides...

- 1 Llamarnos al **01 800 633 96 48**, opción 2 para reportar tu ingreso y solicitar pago directo.
- 2 Te recomendamos solicitar un médico que tenga convenio con AXA, así podremos cubrir los gastos de los honorarios médicos.
- 3 Antes de tu salida del hospital revisa el estado de cuenta, esto te ayudará a cuidar la suma asegurada que tienes para tu protección.  
Considera que tú deberás cubrir el monto de deducible, coaseguro y gastos personales, estipulados en el estado de cuenta.

**Importante:** recuerda que si no pudiste seleccionar un prestador en convenio o solicitar pago directo, deberás cubrir todos los gastos y tramitar un reembolso.



## Si pagaste todos los gastos...

### Tramita tu reembolso

1

Te explicamos en 3 pasos cómo solicitar un reembolso. Reúne la documentación detallada en la tabla de este tríptico. Solicita al prestador de servicios médicos las facturas de los gastos que cubriste.

**¡Importante!** En caso de ser un gasto que genere IVA, te recomendamos solicitar la factura a nombre de AXA Seguros.

**RFC:** ASE931116231

AXA Seguros, S.A.de C.V.

Félix Cuevas 366, piso 6, Col. Tlacoquemécatl, Delegación Benito Juárez, C.P. 03200, CDMX, México.

Nota: si no cuentas con RFC, podrás solicitar tus facturas con el genérico, **XAXX010101000**

2

Envíala al correo: **axavip@axa.com.mx**

3

Cuando te notifiquemos que tu caso procede, con base en las coberturas contratadas, recibirás el reembolso de los gastos. Al recibirlo recuerda que existen gastos que tú cubres: deducible, coaseguro y gastos personales, y no son reembolsables.

**Recuerda que:** cuentas con My AXA, donde puedes solicitar reembolsos y programar tus cirugías. En caso de no contar con la app, puedes descargarla en:

