



¿Qué hace AXA por mí?

Para que te sea más fácil conocer y utilizar los servicios que tenemos para ti, con estos Tips te acompañamos...



Orientándote

Te presentamos un ejemplo de Póliza Individual:

Cuando contratas tu Seguro de Gastos Médicos Mayores AXA, recuerda que deberás recibir las Condiciones Generales de tu Póliza donde se especifican las coberturas de tu seguro. Adicional, te entregarán tu carátula donde podrás encontrar información importante de tu Seguro como número de Póliza, vigencia, Suma Asegurada, entre otros.



reinventando / los seguros

CARATULA DE POLIZA
 Gastos Médicos Mayores Individual/Familiar
 ORIGINAL
Póliza: M5056602
Solicitud No.: 000034905856

Renovación de la Póliza M5066502

Contratante
Nombre: GARCIA LÓPEZ MANUEL

Domicilio: JOSE PEÑA NO.5
 COLINAS DE SAN JERONIMO
 MONTERREY

Datos de la Póliza
Plan de la Póliza: TITANIUM HEALTH
Moneda: NACIONAL
Vigencia: 3/DIC/2000 - 3/DIC/2001
Frecuencia de Pago de Primas: ANUAL
Zona: ESTADOS FRONTERIZOS

Coberturas
 Las cantidades que se muestran a continuación están en US Dólares y se sujetan a la cláusula de Moneda

Suma Asegurada	1,000,000.00
Deducible:	250.00
Deducible Extranjero:	500.00

Coberturas Amparadas
 *HONORARIOS QUIRURGICOS
 ANESTESISTA
 APARATOS Y PROTESIS
 AMBULANCIA AEREA
 PROTECCION DENTAL

C.P.: XXX
Edo.: NUEVO LEON
Tel.: 00000000

Prima Neta:	4,326.01
Financiamiento:	0.00
Gastos de Expedición:	300.00
Prima base I.V.A.:	4,626.01
I.V.A.:	693.90
Prima Total:	5,319.91

Límites
 G.U.A
 30 %
 G.U.A
 \$25,000.00
 SIN COSTO

Suma Asegurada
Deducible

Coaseguro: 10.00%

Parto Normal (Nacional y Extranjero) hasta 4,000 USD
 Cesárea (Nacional y Extranjero) todas las de la vida de la asegurada con Deducible de 1,000 USD.

Advertencia: En este seguro de gastos médicos, a partir de que el Asegurado alcance una edad avanzada, las primas tendrán incrementos anuales que pueden ser cada vez más elevados, lo cual se debe a que la frecuencia y monto de reclamaciones de persona de esas edades se incrementa en forma importante. En este sentido, se advierte que, a partir de esas edades, el pago de primas de este seguro podría representarle un esfuerzo financiero importante.

CDMX, México a 04 octubre de 2016
 AXA Seguros, S.A de C.V.
 Av. Félix Cuevas 366, Piso 6
 Col. Tlacoquemécatl, Del. Benito Juárez C.P. 3200
 CDMX, México.

axa.mx

Apoderado
 AYEGM01.017



Te presentamos un ejemplo de certificado de una Póliza Colectiva:

Cuando el Seguro de Gastos Médicos Mayores AXA es una prestación que te otorga tu empresa, te entregarán tu certificado donde podrás encontrar información importante de tu Seguro como número de certificado, vigencia, Suma Asegurada, entre otros.



reinventando / los seguros

Certificado
Gastos Médicos Mayores
GENERAL

Indica Póliza
Colectiva

Póliza: FD04067K
ORIGINAL

Número de
Póliza

Contratante
Nombre ADMINISTRADORA DE RECURSOS HUMANOS Y CORPORATIVOS, S.A DE C.V.
Dirección AVENIDA FELIX CUEVAS 366 PISO 6 TLACOQUEMecatL 3200 BENITO JUAREZ
CDMX, MÉXICO

Datos de la Póliza
Fecha de Emisión 16/MAR/2016
Vigencia de Endoso 01/ENE/2016 AL 01/ENE/2017

Vigencia de
la Póliza

Datos del Asegurado
Certificado 2005570
Nombre RAFAEL LOPEZ SANCHEZ
Subgrupo GENERAL
Fecha de Nacimiento 15/MAY/1993 Edad 22
Fecha de Ingreso a la Póliza 07/MAR/2016
Fecha de Vencimiento 01/ENE/2017

Número de Certificado

Nombre del Asegurado

Cobertura		Nacional	Extranjero
Beneficio Máximo	1,000,000.00 M.N.		
Deducible	4,000.00 M.N.		
Coaseguro	10% Tope 35,000.00 M.N.		
Procedimientos Terapéuticos	De Acuerdo Plan Superior		
Visita Hospitalaria	CUBIERTO**		
Visita a Terapia Intensiva	CUBIERTO**		
Consulta Médica	CUBIERTO**		
Base de Reembolso	24,770.08		
Cuarto Sencillo Estándar	CUBIERTO**		
Cesárea	Hasta 3,000.00 Ded y Coas 0%		
Complicaciones del Embarazo	Hasta 3,000.00 Ded y Coas 0%		
Enfermera	CUBIERTO**		
Ambulancia Terrestre	CUBIERTO**		
Aparatos y Prótesis	5.00 % de S.A.		
Urgencia Médica Extranjero	Limite 5000USD Ded 50USD Coa0		
Ambulancia Aérea	CUBIERTO***		
Rec. Gastos Complementarios	CUBIERTO*		

Suma Asegurada

Deducible

Coaseguro

y Tope

Base de

Reembolso

Asegurados	Nombre	Parentesco	Fecha de Nacimiento	Edad	Estatus	Fecha de Ingreso
	RAFAEL LÓPEZ SANCHEZ	TITULAR	15/MAY/1993	22		07/MAR/2016

* G.U.A.: Hasta el gastousual y acostumbradœn el lugar donde reciben los servicios. *** Ver Condiciones. *** Endoso. AXA Seguros, S.A. de C.V. cubreal asegurado por los beneficios contratados en los términos y condiciones de la póliza citaday en los endosos que formen parte de ella.

CDMX, México a 11 de Mayo del 2016

AXA Seguro, S.A. de C.V.
Félix Cuevas 366, Piso 6,
TlacoquemecatL
03200, CDMX, México, división: CENTRAL

Apoderado



Te presentamos un ejemplo de certificado de una Póliza de Accidentes Personales Escolar-Colectiva:

Cuando tu prioridad son los imprevistos y cuentas con un Seguro de Accidentes Personales AXA, te entregarán tu certificado donde podrás encontrar información importante de tu Seguro como número de Póliza o certificado, vigencia, Suma Asegurada, entre otros.

1/2

Accidentes Personales Colectivo

Certificado Individual
Accidentes Escolares
Original/Copia

Contratante CENTRO EDUCATIVO LOLITAS

No. De certificado CAE00095-0000161

Colectividad asegurada ESCOLAR

No. De póliza AP00163A

Datos del contratante

Nombre(s), apellido paterno, apellido materno o razón social KARLA LARA MENDOZA

Domicilio PABLO MORENO No. exterior No. interior

Calle Colonia PLAZA CENTRAL Código postal 70120 Delegación o municipio Monterrey Población o ciudad Estado Nuevo León

Datos del asegurado titular

Nombre(s), apellido paterno, apellido materno Gabriela Lizeth Lopez Angulo

Domicilio No. exterior No. interior

Calle Colonia Código postal Delegación o municipio Población o ciudad Estado

Fecha de ingreso a la colectividad Día Mes Año Fecha de ingreso a la póliza Día Mes Año

5 10 2016 5 10 2016 4 2 2017

Vigencia del certificado Desde Día Mes Año Hasta Día Mes Año

4 2 2016 4 2 2017

Vigencia de la póliza Desde Día Mes Año Hasta Día Mes Año Emisión de la póliza Día Mes Año

4 2 2016 4 2 2017 4 2 2016

Fecha de nacimiento Día Mes Año Edad Sexo

15 7 1997 19 F

Designación de los beneficiarios

Nota importante: en el caso de que se desee nombrar beneficiarios a menores de edad, no se debe señalar a un mayor de edad como representante de los menores para efecto de que, en su representación, cobre la indemnización. Lo anterior porque las legislaciones civiles previenen la forma en que deben designarse tutores, albaceas, representantes de herederos u otros cargos similares y no consideran al contrato de seguro como el instrumento adecuado por tales designaciones. La designación que se hiciera de un mayor de edad como representante de menores beneficiarios, durante la minoría de edad de ellos, legalmente pueden implicar que se nombre beneficiario al mayor de edad, quien en todo caso sólo tendría una obligación moral, pues la designación que se hace de beneficiarios en un contrato de seguro la concede el derecho incondicionado de disponer de la suma asegurada.

Las personas señaladas como beneficiarios pueden variar en función de que así lo determine el propio asegurado, únicamente para la cobertura de Muerte Accidental, Gastos Funerarios por Muerte Accidental Niños y Gastos Funerarios por Muerte Accidental Adolescentes y Adultos, por lo que en caso de duda se considerará a los beneficiarios que se encuentren señalados en el último y más reciente formato de beneficiarios debidamente firmado que obre en poder del contratante.

Nombre del beneficiario	Parentesco con el asegurado	% de participación

Accidentes personales cubiertos

Cobertura	Suma asegurada
Muerte Accidental	100,000
Gastos Funerarios por Muerte Accidental Niños	50,000

Coberturas adicionales con costo

Cobertura	Tabla porcentaje de Indemnización: Escala: A	Suma asegurada
Pérdidas Orgánicas		100,000
Gastos Funerarios por Muerte Accidental Adolescentes y Adultos		-
Gastos Médicos por Accidente	Deducible: 100	50,000
Ampliación de Cobertura Escolar		NO CONTRATADA

Servicios de asistencia incluidos

Tu Médico 24 horas

* Asesoría Médica Telefónica	Sin costo, sin límite de eventos
* Consulta Domiciliaria	\$ 250 por evento, sin límite de eventos
* Traslado Médico Terrestre Local	Sin costo, máximo 2 eventos por año vigencia

Protección Dental

	Incluida
--	----------

AXA Seguros, S.A. de C.V. Félix Cuevas 366, piso 6, Tlacoquemécatl 03200, CDMX, México, Tel. 51 69 10 00 - 01 800 911 9999 - axa.mx

Número de Certificado

Indica Póliza Accidentes Personales Colectivo

Número de Póliza

Vigencia del Certificado

Vigencia de la Póliza

Coberturas



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
<u>Informe Médico</u>	◆	◆	◆	◆
<u>Solicitud de Pago directo</u>	◆			
<u>Solicitud de programación de Servicios Médicos</u>		◆		
<u>Solicitud de reembolso</u>			◆	◆
<u>Medical Brief (sólo Servicios en el extranjero)</u>		◆ (Programación en el extranjero)	◆	◆
<u>Accident or Illnes Advisory (sólo Servicios en el extranjero)</u>		◆ (Programación en el extranjero)	◆	◆
Tarjeta de Gastos Médicos del Asegurado o carátula de Póliza/Certificado individual	◆	◆	◆	◆
Identificación oficial del Asegurado (copia INE/IFE o pasaporte)	◆	◆	◆	◆
Estudios de laboratorio y gabinete, y su interpretación donde se confirme el diagnóstico	◆	◆	◆	◆
Receta médica que describa el gramaje de la sustancia activa, la dosis y el tiempo de uso		◆ (Para programación de medicamentos)	◆ (Incluir factura)	◆ (Incluir factura)
Comprobantes fiscales			◆	◆
Comprobante de domicilio			◆	
Estado de cuenta bancario (copia)			◆	◆
Actuaciones de ministerio público (en caso de aplicar)	◆		◆	

Podrás descargar las solicitudes y el informe médico, en <https://axa.mx/web/seguro-de-salud/como-usar-mi-seguro>



¿Cómo lleno los formatos?

- ◆ Datos obligatorios
- Datos obligatorios muy importantes (te sugerimos revisarlos)
- Datos opcionales en caso de que apliquen a tu solicitud (te sugerimos revisar cuál fue tu tratamiento y llenar únicamente los campos que corresponden)

Informe Médico
◆ Datos del Asegurado afectado (paciente)
◆ Causa de la atención médica
◆ Tipo de estancia
◆ Tipo de Padecimiento
◆ Diagnóstico
● Maternidad
● Trámite quirúrgico
● Medicamentos
● Otros tratamientos
● Sesiones de quimioterapia
● Sesiones de rehabilitación física
● Se requiere servicio de enfermería
◆ Observaciones
◆ Datos del médico
◆ Firmas
◆ Transferencia de datos a terceros

Solicitud de programación de Servicios Médicos
◆ Información general de la Póliza
◆ Tipo de programación
◆ Datos del Asegurado afectado
● En caso de que los datos del contacto sean diferentes al Asegurado afectado
● Datos del contratante
● Tipo de Padecimiento
◆ Descripción del diagnóstico
● Maternidad
● Programación de procedimientos quirúrgicos, tratamientos o estudios
● Programación de medicamentos
● Programación de tratamiento
● Programación de sesiones de quimioterapia o radioterapia
● Programación de sesiones de rehabilitación física
● Se requiere servicio de enfermería
◆ Datos del médico tratante
◆ Datos personales
◆ Transferencia de datos a terceros
◆ Firmas

Solicitud de reembolso
◆ Información general de la Póliza
◆ Datos del Asegurado afectado
● En caso de que los datos del contacto sean diferentes al Asegurado afectado
◆ Tipo de Padecimiento
◆ Información presentada
◆ Facturas o recibos presentados para reembolso
● Desglose de gastos reclamados por conceptos distintos a medicamentos
● Desglose de medicamentos reclamados
■ Datos del beneficiario de pago
■ Forma de pago
◆ Datos personales
◆ Transferencia de datos a terceros
◆ Aviso de Accidente



Al ser una empresa sólida y fuerte, constantemente negociamos con nuestros prestadores en convenio, buscando más y mejores beneficios para ti, siempre con altos estándares de calidad. En algunos de nuestros hospitales te pueden ofrecer los siguientes beneficios:



Up grade de habitación sin costo adicional



Una comida al día sin costo para un acompañante



Kit de bienvenida



Un día de estacionamiento sin costo



Ingreso hospitalario sin depósito en garantía

Beneficios:

Estos beneficios están sujetos a disponibilidad del hospital en convenio con AXA, y son exclusivos para los productos de Gastos Médicos Mayores. Para conocer todos tus beneficios pregunta al personal del hospital sobre éstos, siempre y cuando te identifiques como asegurado de AXA, o llama al **01 800 001 8700**, opción 2.



¿Cuáles son mis beneficios por ser Asegurado AXA

Si tú contrataste tu protección

Con **Flex Plus** cuentas con el Beneficio de Aviso Previo.

Con este beneficio podrás obtener una reducción de 5 puntos porcentuales de Coaseguro sobre el gasto de hospitalización al darnos aviso previo sobre tu procedimiento.

Aprovecha el beneficio en los siguientes casos:

- Para programar una cirugía
- Si te diagnostican cualquier tipo de cáncer o Enfermedades/Padecimientos de columna vertebral

Debes de dar aviso a AXA, desde que tengas conocimiento de tu Enfermedad o máximo 5 días naturales después de tener un diagnóstico médico, y antes de haber iniciado cualquier tratamiento.

Si quieres conocer el proceso más a detalle, contacta a tu Agente.

Si tu empresa contrató tu seguro

Toma el control de tu protección

Por ser Asegurado de una prestación de Gastos Médicos Colectivo, puedes tener Continuidad Garantizada que te brinda el beneficio de seguir protegido con un seguro de Gastos Médicos Individual, una vez que terminó tu relación laboral, para así cuidar de tu economía y la de tu familia, en caso de un Accidente o Enfermedad.

Recuerda que además cuentas con la opción de incrementar tu Suma Asegurada contratando Conversión Garantizada. Pregúntale a tu Agente para conocer más detalles.

Complementa tu protección

Complementa tu seguro de Gastos Médicos Mayores

Puedes contratar un seguro de Accidentes Personales Individual como un complemento de tu seguro de Gastos Médicos Mayores, ya que la indemnización puede ser utilizada para pagar tu Deducible y/o Coaseguro. Además es un seguro fácil de tramitar y de bajo costo.



Adaptándonos a tus necesidades y buscando acompañarte en todo momento, **creamos My AXA**, una herramienta de fácil uso que te permite conocer y utilizar los servicios que AXA Seguros tiene para ti. Llévanos siempre contigo.



My AXA te permitirá acceder a tu información de manera rápida y sencilla, adicional podrás gozar de los siguientes beneficios y funcionalidades:

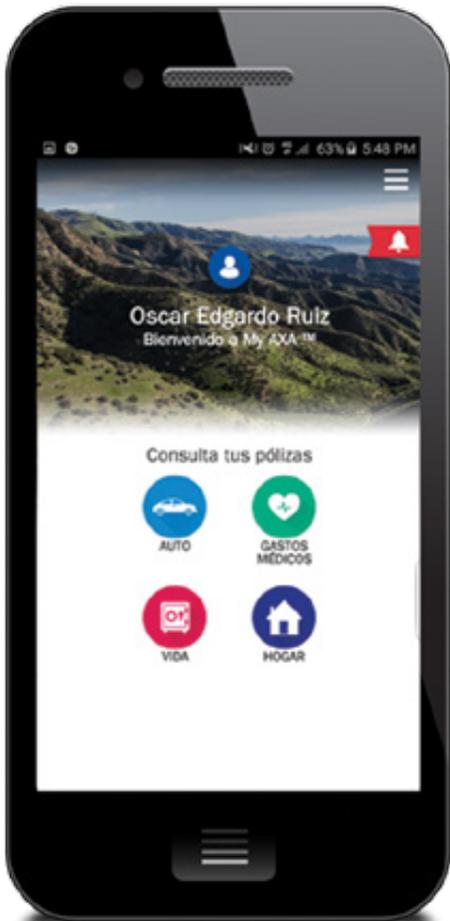
- Consulta y descarga tu Póliza y tarjeta digital
- Tu médico 24 horas (llamadas de emergencia, consultas a domicilio y servicios de ambulancia)
- Consultar nuestros prestadores en convenio y los datos de tu Agente

Descarga la aplicación en tu celular:



o accede desde tu computadora ingresando a <https://axa.mx/group/my-axa>

Si quieres conocer más sobre My AXA ingresa a <https://axa.mx/web/comunica/my-axa>





Cuentas con nuestro apoyo

Incluso en aquellos momentos cuando consideras que nuestra respuesta no fue del todo clara o que pudo haber sido diferente. Te presentamos el proceso que debes seguir para presentar una queja. Recuerda siempre comenzar por el primer contacto y no saltártelos, de esta forma podremos proporcionarte un mejor servicio:

- 1. Call Center AXA:** Si estás inconforme con tu caso, solicita una reconsideración a través del **01 800 001 8700**, opción 5.
- 2. Unidad Especializada de Atención a Clientes:** Si crees que no te hemos otorgado una respuesta adecuada, comunícate a la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE). En el interior de la república: **01 800 737 7663**, opción 1. En la Ciudad de México: **5169 2746**, opción 1.
- 3. Protector del Asegurado:** En caso de que continúes pensando que no estamos cubriendo lo que corresponde, existe la figura del Protector del Asegurado, quien velará por ti de manera objetiva e independiente a nosotros. Teléfonos: **55 5533 4195 /55 5207 6210**
- 4. CONDUSEF:** Organismo público encargado de la Protección y Defensa de los Asegurados en el caso de contratos de seguro. En el territorio nacional: **01 800 999 8080**. En la Ciudad de México: **5340 0999**. Correo electrónico: **asesoria@condusef.gob.mx**