



Si pagué mis gastos

¿Cómo solicito un reembolso?

Te explicamos en 3 breves pasos cómo podrás solicitar tu reembolso. Y si aún necesitas apoyo con el trámite contacta a tu Agente o llámanos al **01 800 001 8700**, opción 3.

A



¿Qué documentos necesito?

1

Facturas: Es importante que cuentes con el desglose de los gastos para facturar de manera correcta, ya que deberás entregar el original y copia de los gastos facturados.

Facturas a nombre de AXA

En caso de ser un gasto hospitalario o cualquier gasto relacionado a tu Enfermedad o Padecimiento que genere IVA, deberás solicitar la factura a nombre de AXA Seguros, con los siguientes datos:

Razón social: AXA SEGUROS S.A. DE C.V.

R.F.C.: ASE931116231

Domicilio fiscal: Av. Félix Cuevas 366, Piso 6, Col. Tlacoquemécatl, Delegación Benito Juárez, 03200, CDMX, México.

Facturas a nombre del Asegurado

En caso de ser Honorarios médicos y otros gastos que no generen IVA, deberás solicitar la factura a nombre del Asegurado.

2

Solicitud de reembolso: Descarga y llena la solicitud para tramitar tu reembolso (ingresa a **axa.mx** en la sección “Seguros para tu salud”, opción “¿Cómo usar mi seguro?”). Es importante especificar:

- Datos generales de la Póliza
- Datos del Asegurado afectado
- Datos bancarios o formas de pago
- Desglose de las facturas a ingresar

3

Informe médico: Pide a tu médico tratante que llene el formato “Informe Médico”. Recuerda que deberás solicitar al médico la interpretación de los estudios realizados (ingresa a **axa.mx** en la sección “Seguros para tu salud”, opción “¿Cómo usar mi seguro?”).

4

Otros documentos:

- Copia de estudios con interpretación médica
- Copia de las recetas médicas
- Copia de carátula de estado de cuenta bancaria para verificar la cuenta CLABE
- Copia del comprobante de domicilio del beneficiario de pago
- Copia de voucher o cheque expedido al hospital o médico en caso de haber sido atendido en el extranjero



¿Qué documentación necesito en cada caso?

	Gastos médicos mayores – Reclamaciones iniciales	Gastos médicos mayores – Reclamaciones complementarias	Accidentes Personales	Muerte Accidental	Gastos funerarios	Urgencia médica en el extranjero
<u>Informe Médico</u>	◆	◆	◆	◆	◆	◆
<u>Solicitud de reembolso</u>	◆	◆	◆		◆	◆
Tarjeta de Gastos Médicos del Asegurado o carátula de Póliza/Certificado individual	◆	◆				◆
Identificación oficial del Asegurado (copia INE/IFE o pasaporte)	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Estudios médicos	◆	◆				◆
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 (incluir factura)	◆	◆	◆			◆
Comprobantes fiscales	◆	◆				
Comprobantes de atención médica			◆		◆	◆
Comprobante de domicilio (máximo 3 meses de Antigüedad)	◆					◆
Estado de cuenta bancario (copia)	◆	◆		◆		◆
<u>Carta de colegio/Aviso de Accidente (para escolares)</u>			◆			
Actuaciones de ministerio público (en caso de aplicar)	◆			◆		
Copia certificada del acta de defunción				◆	◆	

**B**

¿Dónde entrego los documentos?

Deberás entregar los documentos mencionados en:

- **Ventanilla integral de atención.** Para conocer su ubicación ingresa a <https://axa.mx/web/servicios-axa/prestadores-de-servicios>
- Podrás verificar el estatus de tu trámite a través del correo **Servicio.SiniestrosGMM@axa.com.mx** después de 7 días naturales de haber ingresado tu solicitud. No olvides tener a la mano tu número de Póliza

C

¿Qué respuesta puedo tener?

Una vez recibida la documentación, realizaremos un análisis de tu caso, del cual podrás recibir las siguientes respuestas:

1

Transferencia electrónica u orden de pago: Donde se especifica el desglose de los gastos cubiertos por AXA en caso de que tu reembolso sea aprobado.

2

Solicitud de información adicional: Donde te solicitaremos más información, en caso de que la ingresada sea insuficiente para hacer el análisis del caso.

3

Carta de improcedencia: Donde te indicaremos el motivo por el cual no podremos apoyarte y te devolveremos las facturas o recibos originales.

Si recibes alguna de las dos últimas opciones, el tiempo del trámite puede variar. Si esto sucede, estás inconforme y requieres atención, manda un correo electrónico a atencionalud@axa.com.mx

Nota: Recuerda que cuentas con un plazo de 2 años a partir de la emisión de los recibos de honorarios y facturas para solicitar tu reembolso.

Tips

Se pueden deducir los gastos de Honorarios médicos, dentales y gastos hospitalarios que no te sean reembolsados por la aseguradora.