

# Guía del usuario

## Seguros de Accidentes Personales

Número de póliza

---

Nombre del asegurado

---



**Tu médico  
24 horas®**  
01 800 911 9999

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 2727

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

### ¿Qué hacer en caso de urgencia o si tienes algún malestar?

1. Ten a la mano tu información y tarjeta de seguro.
2. Comunícate con nosotros.
3. Proporciona tu nombre y número de póliza que aparece en tu tarjeta de seguro, así como los datos generales que soliciten para brindarte asesoría inmediata en caso de tener síntomas de alguna enfermedad o dudas sobre medicamentos.
4. Expertos en salud evaluarán la opción más conveniente:
  - a) Que un médico te visite en tu domicilio si lo consideras necesario y estás de acuerdo.
  - b) Si por una urgencia médica y de acuerdo con tus síntomas, es necesario tu traslado en ambulancia a un hospital.

La ambulancia la enviaremos a donde te encuentres (sujeto a disponibilidad del servicio en la localidad que corresponda).

**Contacta a tu agente de seguros  
o llámanos al 01 800 911 9999**

**axa.mx**

## ¿Qué hacer si por una emergencia debes acudir al hospital?

1. Ten a la mano tu tarjeta de seguro.
  2. Comunícate al **01 800 911 9999**.
  3. Proporciona tu nombre y número de póliza que aparece en tu tarjeta de seguro.
  4. Indícanos la situación de urgencia y tu ubicación para que te asesoremos sobre los hospitales a los que puedes acudir según el plan contratado.
  5. Una vez que estés en el hospital, preséntate en el módulo de admisión con tu tarjeta de seguro y una identificación oficial.
  6. Antes de tu salida, el hospital te entregará el estado de cuenta con la cantidad a pagar, que incluye los gastos médicos no cubiertos, así como el deducible y coaseguro.
- Considera que el hospital te puede solicitar un depósito de admisión hospitalaria para amparar los gastos médicos no cubiertos por tu seguro (la cantidad del depósito varía en cada hospital).
  - Te sugerimos solicitar que te atienda un médico en convenio con AXA.
  - AXA te acompañará durante tu estancia en el hospital y te asesorará en todos los trámites necesarios.
  - Cada médico tratante deberá llenar debidamente el formato de Informe Médico.
  - El formato de Informe Médico lo puedes encontrar en el módulo de AXA en el hospital o en [axa.mx](http://axa.mx).

Si por la urgencia ingresas al hospital sin llamar a nuestro centro de atención y el hospital o alguno de nuestros proveedores te comenta que tu siniestro es improcedente, comunícate de cualquier forma al **01 800 911 9999**, para confirmar si el rechazo es correcto.

## Tipos de Indemnización

### Pago directo

El beneficio de pago directo te da la seguridad de que la hospitalización y los honorarios médicos quedarán cubiertos sin contratiempos. Este tipo de indemnización procede cuando el hospital y/o médico tienen convenio con AXA.

- Reúne los documentos necesarios.
- Entrega estos documentos en los centros de atención de AXA.
- El reembolso de los gastos procedentes se hará en 7 días a partir de que entregues la información completa.

### Pago por reembolso

Si pagaste los servicios médicos y éstos están cubiertos por tu seguro, te reembolsaremos la cantidad correspondiente de acuerdo con las condiciones generales y mediante el pago por reembolso.

### Recuerda:

- Para el pago directo se requiere entregar menor documentación y tú no desembolsas los costos de los servicios médicos, sólo los gastos no cubiertos así como el deducible y el coaseguro.
- Entregar todos los documentos sin omitir información para que el trámite sea más ágil.
- En el formato Pago por Reembolso indica si deseas recibir el pago por transferencia bancaria u orden de pago. En caso de transferencia bancaria, proporciona la clabe interbancaria y el número de cuenta. No olvides actualizar tu cuenta y el correo electrónico a donde deseas que te llegue la confirmación del pago.

**Llámanos sin costo**  
**01 800 911 9999**  
**axa.mx**

