

Reembolso de Gastos Médicos Mayores

MAPFRE reembolsa los gastos efectuados a consecuencia de un padecimiento cubierto que hayas sufrido, tomando en cuenta la póliza contratada.

Te recomendamos lo siguiente:

1. Identifica que tus gastos sean superiores al deducible que viene marcado en la carátula de la póliza (en caso de no tenerla, comunícate a * Central Médica). Se calcula de la siguiente manera:

- Se sumarán todos los gastos cubiertos, considerando el deducible y coaseguro establecidos en la póliza.
- A tus gastos cubiertos, se les descontará primero el deducible y después el porcentaje de coaseguro contratado.

2. En todos los casos, las facturas y recibos de honorarios deberán ser expedidos a nombre del titular y/o asegurado que eroga el gasto, además deberán indicar el nombre del paciente.

3. En caso de facturas de hospital, deberás entregar el desglose de la cuenta.

4. En caso de recibos de honorarios médicos que cobren dos procedimientos, deberán desglosar el concepto por cada uno y su costo. No deberán desglosar retención de impuestos.

5. Ingresar receta médica en caso de facturas de farmacias.

6. En los estudios de laboratorio y/o gabinete, sólo son necesarias las facturas e interpretaciones. En caso de requerir alguna radiografía, video o material relacionado, te lo solicitaremos.

7. En caso de reclamar más de un padecimiento, el deducible y coaseguro se aplican para cada uno, depende del plan contratado y el dictamen realizado.

8. Asegúrate de contar con los documentos debidamente requisitados que a continuación se enuncian:

- Solicitud de Reembolso Siniestros A y E (SAAE-503).
- Informe Médico (SAGM-597).
- Copia de la Identificación oficial del asegurado (IFE vigente, Pasaporte, Cédula Profesional o Cartilla), en caso de ser menor de edad, copia de la credencial escolar o Acta de Nacimiento.
- Copia de la Identificación oficial del beneficiario de pago (IFE vigente, Pasaporte, Cédula Profesional o Cartilla).
- Comprobante de domicilio del beneficiario del pago, el cual no deberá ser mayor a tres meses de antigüedad.
- Facturas y/o recibos originales deberán ser electrónicos (entregar los archivos XML y PDF).
- Estado de cuenta. En caso de pago por esta vía, el estado de cuenta deberá estar a nombre del beneficiario del pago y la clabe interbancaria deberá ser legible.

Los formatos los puedes descargar en el portal **MAPFRE**, sección Servicios al Cliente, apartado "Qué hacer en caso de siniestro".

9. Presenta la documentación junto con los recibos y/o facturas físicas o electrónicas. Dichos documentos deberán cumplir con los requisitos fiscales vigentes, los cuales deberán contar con: nombre del emisor del comprobante, nombre del prestador de servicios, etc. Para mayor información visita nuestro portal **MAPFRE**.

Presenta la documentación en nuestras oficinas receptoras (puedes consultarlas en nuestro portal **MAPFRE**, <https://www.mapfre.com.mx/seguros-mx/servicios-al-cliente/que-hacer-en-caso-de-siniestro/siniestro/gastos-medicos-accidentes-personales>) o a través de tu Agente de Seguros.

* Para mayor información sobre trámites, formatos o cualquier duda, comunícate a la Central Médica: D.F. y Área Metropolitana **52 46 75 02** y del Interior de la República al **01 800 36 50 024** o visita nuestro portal de Internet www.mapfre.com.mx



Atención de Siniestros

ACCIDENTES Y ENFERMEDADES

 **MAPFRE**

SAGM-612

Emergencia Médica

A continuación, te presentamos los pasos que deberás seguir en caso de una emergencia para hacer más fácil el proceso:

1. Comunícate a la * Central Médica para asesorarte y/o informarte sobre la red de hospitales que corresponden a tu plan contratado.
 2. Trasládate al hospital más cercano o de tu preferencia, de acuerdo a tu plan contratado.
 3. Presenta la tarjeta de identificación del seguro expedida por **MAPFRE** y una identificación oficial vigente al Hospital que acudas.
 4. El hospital reportará el ingreso a la Central Médica, dando oportunidad al Área Médica y Administrativa que dictamine tu atención médica, con base en las condiciones de la póliza que contrataste.
 5. El personal de **MAPFRE** te proporcionará la respuesta hasta contar con tu diagnóstico definitivo.
 6. Deberás proporcionar en la recepción del hospital los datos de un familiar al que se le comunicará el estatus del dictamen.
 7. Asegúrate de llenar y entregar los siguientes formatos: Informe Médico (SAGM-597) y Solicitud de Pago Directo Programación de Servicios (SAAE-532).
 8. Al ingresar al hospital, te solicitarán un depósito de garantía, el cual cubrirás según las políticas del hospital.
- Es importante dirigirte en todo momento al personal de **MAPFRE**, dado que existe un convenio con el hospital y los médicos.



Programación de Servicios

Hoy **MAPFRE** no sólo programa cirugías, sino también otro tipo de servicios que requieres como: tratamientos médicos no urgentes, prótesis u órtesis, adquisición de medicamentos de alta especialidad, entre otros. Por lo tanto, te presentamos los pasos a seguir en caso de solicitar una programación:

1. Contar con el diagnóstico definitivo por parte del médico que te atiende.
2. Consulta la red de médicos y hospitales a los que tienes acceso de acuerdo a tu plan contratado, el cual puedes revisar en la carátula de la póliza o comunicarte a * Central Médica.
3. Si el médico que te atiende no pertenece a nuestra red de especialistas y acepta los tabuladores que **MAPFRE** tiene determinados para el tratamiento, deberá indicar por escrito que acepta el pago directo de dicho evento, a través de su informe médico.
4. Ingresas los documentos establecidos que se enuncian a continuación:
 - Solicitud de Pago Directo y/o Programación de Servicios (SAAE-532).
 - Informe Médico (SAGM-597).
 - Receta médica con cédula profesional (en caso de medicamentos)**.
 - Copia de la Identificación oficial del asegurado (IFE vigente, Pasaporte, Cédula Profesional o Cartilla).
 - Credencial de asegurado **MAPFRE**.

Los formatos los puedes descargar en el portal **MAPFRE**, sección Servicios al Cliente apartado "Qué hacer en caso de siniestro".

5. Adjuntar la interpretación de los estudios realizados.
6. Te recomendamos realizar el trámite con 10 días de anticipación para programar el servicio.
7. Presenta la documentación en nuestras oficinas receptoras, módulos hospitalarios (puedes consultarlos en nuestro portal **MAPFRE**, sección Servicio al Cliente, apartado Oficinas) o a través de tu Agente de Seguros.

Recuerda que **MAPFRE** podrá solicitar documentos adicionales para complementar la información de acuerdo a las condiciones generales de tu póliza.

* Para mayor información sobre trámites, formatos o cualquier duda, comunícate a la Central Médica: D.F., y Área Metropolitana **52 46 75 02** y del Interior de la República al **01 800 36 50 024** o visita nuestro portal de Internet **www.mapfre.com.mx**

** En medicamentos aplican restricciones, para mayor información comunícate a Central Médica.