



Asunto:

Documentos e información requerida para solicitudes de Cirugía Programada y Reembolso

Siniestros Gastos Médicos

Dirigido a:

Siniestros personas y VIA's

Archivos Anexos:

Objetivo:

Dar a conocer los documentos requeridos para la gestión de solicitudes de Cirugía Programa y Reembolso

Contenido:

Por medio del presente boletín se les especifica los documentos e información requerida para poder recibir solicitudes de Reembolso y Cirugía Programada.

Cirugía Programada

- *Informe médico
- *Interpretación de estudios de laboratorio o gabinete confirmando el diagnóstico
- *Copia de identificación oficial del paciente
- *Solicitud de Pago Directo
- *Receta (en caso de reclamo de medicamentos)
- Copia de la tarjeta de seguro o póliza

Reembolso

Inicial

- *Solicitud de Reembolso de tipo inicial
- *Informe médico
- *Comprobantes fiscales
- *Identificación oficial del asegurado afectado
- *Identificación oficial del beneficiario de pago y copia del comprobante de domicilio en caso de que sea distinto al de la identificación.
- *Recetas médicas (en caso de reclamo de medicamentos)
- *Estado de cuenta bancario (en caso de pago por transferencia electrónica por primera vez)
- Estudios médicos

Complemento

- *Solicitud de Reembolso de tipo complementario
- *Comprobantes fiscales
- *Recetas médicas (en caso de reclamo de medicamentos)
- *Estado de cuenta bancario (en caso de actualización de cuenta)
- Informe médico
- Estudios médicos

* Obligatorio



Adicional se les indica algunos puntos importantes conforme a cada tipo de solicitud:

Cirugía Programada

- ✓ Para el pago de **medicamentos** es necesario **actualizar la receta** en un periodo no mayor a **6 meses**
- ✓ Las **radiografías** recibidas se deberán enviar solo **en caso de que se requieran por parte del médico** dictaminador y no se deben devolver ni enviar al archivo hasta que se finalice la solicitud
- ✓ La **respuesta** a la solicitud se proporcionará **únicamente en la VIA o módulo** en donde se ingresó el trámite, no se deberá referenciar al asegurado con el área que procesó la solicitud.

Reembolso

- ✓ La **solicitud de reembolso** debe incluir el **nombre del asegurado afectado, número de póliza y certificado** así como también la relación de comprobantes fiscales
- ✓ El **beneficiario de pago** debe venir correctamente especificado en la solicitud detallando el **nombre, RFC, Domicilio y correo electrónico para notificación.**
- ✓ En caso de que el pago sea por **transferencia electrónica** también se deberá especificar **banco, cuenta y CLABE bancaria**. En caso de que el beneficiario de pago requiera actualizar la información de cuenta bancaria que tenemos registrada se deberá llenar y adjuntar el formato de solicitud inicial indicando la nueva cuenta bancaria y preferentemente incluir el estado de cuenta correspondiente.
- ✓ El **informe médico** debe incluir los datos del **paciente, fecha del informe, diagnóstico, padecimiento**, además del **nombre, cedula y especialidad del médico tratante**. Cabe mencionar que dicho documento deberá **actualizarse** en un periodo **no mayor a 6 meses** conforme al informe médico previo.
- ✓ Los **estudios médicos** deberán incluir la **interpretación**
- ✓ A **excepción de los recibos de honorarios médicos, enfermería y/o farmacias**, los cuales pueden ser facturados a nombre del contratante o Asegurado de la póliza, **los comprobantes originales de gastos** deben estar a nombre de **AXA Seguros, S.A. de C.V., con R.F.C. ASE931116231, domicilio fiscal en Xola 535, piso 27, colonia del Valle, delegación Benito Juárez, C.P. 03100, México, D.F**
- ✓ Para **gastos en el extranjero** se deben entregar **voucher (s)** o el **estado de cuenta** con sello o indicación de que se encuentra **pagado** y es necesario se anexe a los documentos presentados.
- ✓ Los **comprobantes** presentados deberán incluir **desglose** de los **conceptos** de la atención médica, así como también el **nombre de la persona que recibió el servicio**
- ✓ En caso de que en el trámite de reembolso no pueda ser cubierta la totalidad de alguna de las facturas presentadas la compañía entregará al asegurado un **finiquito con valor fiscal para realizar la declaración de sus impuestos**. Dicho finiquito cuenta con todos los requisitos fiscales que marca la SHCP para tales efectos.
- ✓ Para el pago de **medicamentos** se deben incluir las **recetas** médicas correspondientes y en caso de **antibióticos** una **copia de la receta** actualizada.