

# Seguro de Salud Colectivo Integra

Folleto Explicativo





## Centro de Atención Telefónica MediAccess

55-9150-2948 CDMX y Área Metropolitana  
800-681-0249 Lada sin costo

### Atención y Servicio al Cliente

Según horario de servicio en las Clínicas de la Red de Prestadores de Servicios  
Correo electrónico: [servicioclientes@mediaccess.com.mx](mailto:servicioclientes@mediaccess.com.mx)

### Bienvenida

Gracias por la oportunidad que nos brinda para cuidar tu salud y la de tu familia.  
En este Manual de Uso te presentamos los pasos a seguir para que aproveches los  
beneficios de tu plan.





# ÍNDICE

<b>1. Coberturas básicas</b>	<b>6</b>
<b>2. Coberturas Opcionales</b>	<b>15</b>
<b>3. Servicios complementarios</b>	<b>16</b>



## 1. Coberturas básicas

### Consulta de Primer Contacto

Cuando requieras de una consulta médica, podrás acudir con los médicos pertenecientes a la Red de Prestadores de Servicios quienes te ayudarán a detectar y tratar oportunamente cualquier alteración de tu salud. Primer contacto incluye:

- Medicina General
- Medicina Familiar
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Odontología
- Oftalmología

Para agendar una cita de primer contacto:

- a. Llama al Centro de Atención Telefónica MediAccess:

55-9150-2948  
CDMX y Área Metropolitana  
800-681-0249  
Lada sin costo

Con al menos 24 horas de anticipación, donde te informarán la disponibilidad de médicos y horarios de la Red de Prestadores de Servicios, ten a la mano tu credencial MediAccess.

- b. Preséntate con 15 minutos de anticipación a la hora y en la Clínica programada, presentando tu credencial MediAccess y una credencial oficial con fotografía (con excepción de menores de edad).
- c. Antes de tu consulta, el servicio de enfermería tomará tus signos vitales.
- d. Si derivado del padecimiento es

necesario referirte a otros servicios como: medicamentos, apoyos diagnósticos, consulta de especialidad, etcétera; el médico de primer contacto te expedirá el formato con el cual tendrás acceso a cada uno de estos servicios.

- e. Al salir de consulta, dirígete a la recepción para pagar el copago correspondiente a tu plan por los servicios otorgados, así como los posibles procedimientos adicionales. También deberás presentar todos los formatos que te haya proporcionado el médico.
- f. No olvides recoger tu credencial, factura y formatos verificando que tus datos sean correctos.

### Consulta de Especialidad (Segundo Contacto)

Para asistir a una consulta de especialidad (segundo contacto), es indispensable que un médico de primer contacto de la Red de Prestadores de Servicios te remita a dicha especialidad mediante el formato correspondiente:

- a. Cuando el médico de primer contacto te entregue el pase de referencia, llama al Centro de Atención Telefónica MediAccess:

55-9150-2948  
CDMX y Área Metropolitana  
800-681-0249  
Lada sin costo

Con al menos 24 horas de anticipación, donde te informarán la disponibilidad de médicos y horarios de la Red de Prestadores de Servicios, ten a la mano tu credencial MediAccess.

- b. Preséntate con 15 minutos de anticipación a la cita, con tu credencial vigente de MediAccess, una credencial oficial con fotografía (con excepción de los menores de edad) y tu pase de referencia.
- c. Al salir de la consulta realiza el Copago correspondiente, solicita que te entreguen un recibo por el pago del copago y no olvides tu credencial MediAccess.
- d. Si derivado del padecimiento es necesario referirte a otros servicios como: medicamentos, apoyos diagnósticos, consulta de especialidad, etcétera; el médico tratante de la Red de Prestadores de Servicios te expedirá el formato con el cual tendrás acceso a cada uno de estos servicios.
- e. Paga el copago correspondiente a tu plan, una vez recibido el medicamento firma de conformidad el formato correspondiente. En tu credencial se encuentra especificado el porcentaje de copago contratado, revisa que se haya aplicado correctamente antes de efectuar el pago.

Cuando te expidan el multiformato, verifica que esté completa la información y las indicaciones sean claras (nombre del medicamento, presentación, cantidad, dosificación, horario y duración del mismo). Si tienes algún medicamento en casa, infórmalo al médico quien decidirá si es útil para el tratamiento que determinó. Recuerda que el multiformato tiene una vigencia de 7 días naturales a partir de la fecha de expedición.

Si deseas adquirir algún medicamento en la farmacia de la Red que no haya sido prescrito por el médico tratante de la Red de Prestadores de Servicios, no se aplicará ningún tipo de descuento por parte de MediAccess.

En caso de que una ambulancia (con o sin unidad de terapia intensiva) de la Red de Prestadores de Servicios te visite en tu casa por una consulta y te entregue una receta para tus medicamentos, puedes llevarla al módulo de Atención y Servicio al Cliente para canjearla por un multiformato, lo que te permitirá obtener el descuento que tienes contratado. Los medicamentos recetados vía telefónica no cuentan con este beneficio.

### Medicamentos

Si derivado del padecimiento es necesario prescribirte medicamentos, el médico tratante de la Red de Prestadores de Servicios te expedirá el formato con el cual tendrás acceso al servicio.

- a. Ubica las farmacias que pertenecen a la Red de Prestadores de Servicios en la página de internet [www.segurosmediaccess.com.mx](http://www.segurosmediaccess.com.mx), o bien llama al Centro de Atención Telefónica MediAccess:

55-9150-2948  
CDMX y Área Metropolitana  
800-681-0249  
Lada sin costo

- b. Presenta tu formato, credencial MediAccess e identificación oficial con fotografía (con excepción de los menores de edad).

### Apoyos de diagnóstico

Si derivado del padecimiento, es necesario hacer uso del servicio de laboratorio y gabinete, el médico de primer contacto te expedirá el formato con el cual tendrás acceso al servicio.



- a. Ubica los laboratorios que pertenecen a la Red de Prestadores de Servicios en la página de internet [www.segurosmediaccess.com.mx](http://www.segurosmediaccess.com.mx), o bien llama al Centro de Atención Telefónica MediAccess:

55-9150-2948  
CDMX y Área Metropolitana  
800-681-0249  
Lada sin costo

- b. Una vez definido el laboratorio de tu elección, llama al Centro de Atención Telefónica MediAccess para conocer las condiciones particulares bajo las cuales debes acudir, así como para concertar tu cita.
- c. Al acudir al laboratorio presenta tu formato, credencial MediAccess e identificación oficial con fotografía (con excepción de los menores de edad).
- d. Cubre el copago correspondiente a tu plan, recibe tu factura y no olvides tu credencial MediAccess.
- e. Al finalizar los estudios se te indicará el tiempo de entrega de los resultados.
- f. Recuerda que los multiformatos tienen unavigencia de 15 días naturales a partir de la fecha de expedición. Los proveedores de la Red de Prestadores de Servicios no están facultados para recibir multiformatos fuera de vigencia.

### Estudios Especializados

En caso de requerir estudios especializados (tomografía, resonancia magnética, radioterapia, medicina nuclear, endoscopía, mastografía, ecocardiografía, angiografía, interconsultas externas, ecometría de ojo) el médico tratante de la Red de Prestadores de

Servicios los programará con la Compañía y posteriormente te entregará una carta pase donde se especifica el gabinete-te que te proporcionará el estudio.

El médico de la Red de Prestadores de Servicios, se comunicará vía telefónica para que asistas directamente a su consultorio o al área de Atención y Servicio al Cliente por la carta pase.

Deberás llamar al gabinete y solicitar la cita correspondiente.

Al acudir al gabinete:

1. Identifícate con la credencial MediAccess y una identificación oficial con fotografía (con excepción de los menores de edad).
2. Entrega la carta pase vigente que te otorgó el médico tratante.
3. Al obtener el servicio cubre el Copago directamente con el proveedor de la Red de Prestadores de Servicios y él te entregará una factura.

### Urgencia Médica

Para que tu atención sea más rápida y eficiente en caso de presentarse alguna urgencia médica, te recomendamos visitar frecuentemente la página [www.segurosmediaccess.com.mx](http://www.segurosmediaccess.com.mx) para conocer y ubicar los hospitales que forman parte de la Red de Prestadores de Servicios.

De esta forma, si se presenta una Urgencia Médica podrás acudir directamente al área de urgencias de los hospitales más cercanos que correspondan al plan que hayas contratado.

- a. Una vez en urgencias presenta tu credencial MediAccess y una identificación oficial con fotografía (con

excepción de los menores de edad).

- b.** Reporta tu ingreso al Centro de Atención Telefónica de MediAccess, en donde te indicarán el procedimiento a seguir:

55-9150-2948  
CDMX y Área Metropolitana  
800-681-0249  
Lada sin costo

- c.** Para que tu cobertura sea efectiva, es indispensable que seas atendido por el médico del rol de urgencias que se encuentre atendiendo en el área de urgencias del hospital al momento del evento o bien, por un médico de la Red de Prestadores de Servicios. Ellos te brindarán la atención necesaria.

- d.** Recuerda que las consultas y tratamientos posteriores a que se expida el alta de Urgencia, no formarán parte de esta cobertura, por lo que es importante que continúes tu atención con médicos de la Red de Prestadores de Servicios.

- e.** Si se determina que a consecuencia de la Urgencia requieres hospitalización, en ese momento termina la cobertura de tu plan. Esto es, únicamente se cubre lo relativo al área de urgencias.

- f.** Si el evento no está cubierto por tu póliza, se te entregará una carta explicando los motivos. En este caso deberás pagar la factura hospitalaria y honorarios médicos en su totalidad, es decir al 100%. La razón más común por la que tu cobertura de Urgencias puede no aplicar, es que la atención sea a causa de un evento no incluido en tu Póliza como: una enfermedad preexistente (ver exclusiones en las Condiciones

Generales de tu Póliza), por no seguir los procedimientos antes descritos, o bien que el evento no cumpla con la definición de Urgencia contenida en las Condiciones Generales de tu Póliza.

- g.** Si en el hospital te prescriben medicamentos, acude al área de Atención y Servicio al Cliente para realizar el cambio de la receta por un formato correspondiente (multiformato). Así podrás realizar el Copago de éstos.

Si el monto de la factura del hospital es mayor a tu Copago de Urgencia, solamente pagarás éste último. Cuando el monto de la factura del hospital es menor a tu Copago de Urgencia deberás cubrir los gastos hospitalarios y honorarios médicos en su totalidad.

Recuerda que si te atiendes en un hospital fuera de la Red de Prestadores de Servicios debes reportar tu ingreso al hospital llamando al Centro de Atención Telefónica MediAccess dentro de las 12 horas siguientes a la ocurrencia de la emergencia. Solicita la factura hospitalaria a nombre del paciente, pide a tu médico tratante que llene el Informe médico que puedes encontrar en la página [www.segurosmediaccess.com.mx](http://www.segurosmediaccess.com.mx) en el apartado “Trámites y Formatos”.

Si tu médico tratante considera que es posible el traslado a un hospital de la Red de Prestadores de Servicios correspondiente, se coordinará con la Compañía para realizarlo. De esta manera el resto de los gastos quedan cubiertos de forma directa y no vía reembolso, de acuerdo a las condiciones de tu póliza.

Para mayor asistencia puedes acudir al área de Atención y Servicio al Cliente. Ten en cuenta que en caso de que el reembolso sea procedente, el límite es el establecido en la



carátula de la póliza descontando el Copago correspondiente.

### Hospitalización

En caso de requerir cirugía o tratamientos hospitalarios, estos serán programados por el médico tratante de la Red de Prestadores de Servicios. El área de Atención y Servicio a Clientes se pondrá en contacto contigo en cuanto esté lista la carta de programación para que pases por ella, o bien para que te sea enviada por correo electrónico. Recuerda que esta cobertura se brinda en los hospitales pertenecientes a la Red de Prestadores de Servicios de acuerdo al plan que hayas contratado.

- a. Acude al hospital el día indicado en la carta de programación. Preséntate en el área de admisión con la carta, tu credencial MediAccess y una identificación oficial con fotografía (con excepción de los menores de edad).
- b. El hospital te solicitará una garantía (oucher abierto de tarjeta de crédito o dinero en efectivo) para amparar los gastos no cubiertos por tu seguro MediAccess como: paquete de admisión, pañuelos y pañales desechables, accesorios de higiene personal, comidas y cama extra, entre otros. Para conocer los detalles Consulta los gastos no cubiertos en las exclusiones de las Condiciones Generales de tu póliza.
- c. Después de recibir el servicio, cubre el Copago correspondiente en el hospital y en su defecto los gastos no cubiertos por tu póliza. Revisa que tus datos en la factura sean correctos.
- d. En estudios especializados programados que te realicen en el hospital, el Copago

que aplicará es el de apoyos de diagnóstico.

Considera los siguientes ejemplos de gastos hospitalarios no cubiertos por no ser médicamente necesarios para la recuperación de la salud:

- Depósito o garantía solicitada por el hospital
- Paquete de admisión (artículos promocionales del hospital entregados al ingreso)
- Pañuelos desechables
- Pañales desechables
- Accesorios de higiene personal: jabón, shampoos, cremas, aceites, etc.
- Llamadas telefónicas locales, de larga distancia y a celular realizadas por el paciente
- Comidas extras no incluidas en la dieta del paciente
- Alimentos del acompañante
- Renta de películas y videos
- Medias, toallas sanitarias, rastrillos desechables, pantuflas
- Diferencia en el monto del cuarto contratado por MediAccess, cuando el paciente solicite uno de mayor costo
- Cama extra
- Videos por cirugías o tratamientos
- Caja fuerte
- Medicamentos no relacionados con el padecimiento
- Peluquería
- Florería, dulcería, librería, fotografía
- Estacionamiento
- Circuncisión en recién nacido/perforación en lóbulo de la oreja
- Trámites del registro civil
- Todos los estudios y procedimientos quirúrgicos realizados a donadores
- Productos farmacéuticos de mostrador,



tocador, cosméticos y en general todos aquellos que causan IVA, dado que por ley no son medicamentos.

Para conocer mayores detalles sobre los gastos no cubiertos por tu póliza, consulta las Condiciones Generales de tu plan. Para cualquier duda adicional, acude al área de Atención y Servicio al Cliente o visita la página [www.segurosmediaccess.com.mx](http://www.segurosmediaccess.com.mx)

### Maternidad y atención al recién nacido

Mediante esta cobertura, se proporciona la atención obstétrica (consultas, apoyo diagnóstico, parto, cesárea, complicaciones del embarazo y atención al recién nacido) que se requiera de conformidad con las condiciones generales de su plan.

Para tener derecho a esta cobertura, es indispensable que la Asegurada cumpla con al menos una consulta por mes durante los últimos cinco meses de embarazo con alguno de los ginecólogos de la Red de Prestadores de Servicios, así como con al menos 10 meses de antigüedad en la póliza o bien, desde la última rehabilitación.

El copago de esta cobertura se considera por cada evento hospitalario, recuerda que no se cubren gastos generados por esta cobertura para eventos donde el médico tratante no pertenezca a la Red de Prestadores de Servicios.

El límite de cobertura, será el correspondiente a la antigüedad que la Asegurada tenga dentro de su póliza al momento del evento hospitalario.

Al acudir al hospital:

- a. Preséntate en el área de admisión o Urgencias, llevando contigo tu credencial MediAccess y una

identificación oficial con fotografía (con excepción de los menores de edad).

- b. El hospital te solicitará una garantía (boucher abierto de tarjeta de crédito o dinero en efectivo) para amparar los gastos no cubiertos por MediAccess como: paquete de admisión, pañuelos y pañales desechables, accesorios de higiene personal, comidas y cama extra, entre otros. Para mayores detalles consulta los gastos no cubiertos en las exclusiones de las Condiciones Generales de tu póliza.
- c. Reporta tu ingreso al Centro de Atención Telefónica MediAccess:
  - 55-9150-2948
  - CDMX y Área Metropolitana
  - 800-681-0249
  - Lada sin costo
- d. En caso de no haber cubierto el Copago con anticipación, deberás realizar el pago correspondiente al recibir el servicio.
- e. En caso de requerir atención de Urgencia por maternidad, sigue el mismo procedimiento.

Las consultas prenatales y postnatales deben realizarse con médicos de la Red de Prestadores de Servicios, cubriendo el Copago correspondiente a la cobertura de consulta de primer contacto.

### Odontología

El odontólogo de la Red de Prestadores de Servicios realizará un máximo de 3 procedimientos cubiertos por tu póliza por consulta. Si en la consulta te realizan procedimientos no cubiertos, deberás



pagarlos al 100%. Si en una misma consulta te realizan procedimientos cubiertos y no cubiertos, deberás pagar el copago de los padecimientos cubiertos más el 100% del costo de los procedimientos no cubiertos.

Recuerda que esta atención será otorgada únicamente por odontólogos de la Red de Prestadores de Servicios.

Para recibir esta atención:

- a. Agenda tu cita con al menos 24 horas de anticipación al centro de atención telefónica MediAccess:

55-9150-2948  
CDMX y Área Metropolitana  
800-681-0249  
Lada sin costo

Si es tu primera sesión odontológica, es necesaria una consulta de diagnóstico en la que te indicarán el tratamiento a seguir, el presupuesto, plan de pago y número de sesiones necesarias para completarlo.

- b. Para el tratamiento de especialidades odontológicas no cubiertas por tu Póliza, recibe un precio preferencial con los proveedores de la Red de Prestadores de Servicios1.
- c. Preséntate con 15 minutos de anticipación a la cita en la recepción, con tu credencial MediAccess y una identificación oficial con fotografía (con excepción de los menores de edad).
- d. Al salir de consulta, dirígete a recepción, realiza el pago del tratamiento realizado en esa sesión, basándote en el plan que te presupuestaron y de los posibles procedimientos adicionales no

cubiertos.

- e. Recoge tu factura y no olvides tu credencial. Verifica que tus datos sean los correctos.
- f. Para las consultas posteriores repite los pasos a, c, d y e. Si el odontólogo te indica que para un tratamiento requieres más de una cita el mismo día, no olvides indicarlo al comunicarte al Centro de Atención Telefónica MediAccess.
- g. Si tu odontólogo te prescribe algún medicamento, con el formato correspondiente sigue los pasos mencionados en el punto Medicamentos.

### Ambulancia terrestre (con o sin unidad de terapia intensiva)

En caso de que por tu condición de salud, no puedas trasladarte por tus propios medios al hospital o centro de tratamientos, puedes solicitar el traslado terrestre desde tu domicilio o del lugar donde ocurra la urgencia hacia el hospital, centro de tratamiento y/o diagnóstico.

Este servicio deberá ser coordinado y autorizado por la Compañía, de modo que:

- a. Contacta al centro de atención telefónica MediAccess:

55-9150-2948  
CDMX y Área Metropolitana  
800-681-0249  
Lada sin costo

El médico especialista en urgencias determinará si se requiere el traslado (con o sin unidad de terapia intensiva) al serle reportados los síntomas presentados por el Asegurado.

- b. Al recibir el servicio, presenta tu credencial vigente MediAccess, una identificación oficial con fotografía (con excepción de los menores de edad) y cubre el Copago correspondiente. Solicita una factura por el servicio realizado. Revisa que tus datos sean correctos.

### Órtesis, prótesis y endoprótesis

En caso de accidentes y/o enfermedades cubiertas por tu póliza, se otorgan los aparatos de órtesis, prótesis (quirúrgicas o no quirúrgicas) y/o endoprótesis previa valoración del médico tratante de la Red de Prestadores de Servicios y de la Compañía.

- a. El médico te entregará un multiformato con las especificaciones del aparato requerido.
- b. Ubica los prestadores de servicios que pertenecen a la Red en la página de internet [www.segurosmediaccess.com.mx](http://www.segurosmediaccess.com.mx), o bien llama al centro de atención telefónica MediAccess:
  - 55-9150-2948
  - CDMX y Área Metropolitana
  - 800-681-0249
  - Lada sin costo
- c. Presenta el multiformato, credencial MediAccess y una identificación oficial con fotografía (con excepción de los menores de edad).
- d. Al recibir el producto o servicio realiza el Copago correspondiente.
- e. Solicita una factura por el servicio y revisa que tus datos sean correctos.

Recuerda que la vigencia del multiformato es de 15 días naturales a

partir de la fecha de expedición.

En caso de que la prótesis requiera de cirugía para ser colocada o bien se trate de una endoprótesis, el médico de la Red de Prestadores de Servicios deberá programar el procedimiento en los hospitales cubiertos por tu plan. El copago de esta cobertura es independiente al de hospitalización.

El gasto por pérdida, destrucción o mal uso del aparato correrá por parte del Asegurado.

### Esquema de vacunación

Acude con tu médico tratante, quién te prescribirá las vacunas del Esquema Nacional de Vacunación, de acuerdo con tu edad y sexo.

### Orientación médica telefónica

MediAccess siempre cuidando la salud de los mexicanos, pone a tu disposición el Centro de Atención Telefónica MediAccess:

55-9150-2948  
CDMX y Área Metropolitana  
800-681-0249  
Lada sin costo

### Consulta médico domiciliaria

Para solicitar este servicio, llama al Centro de Atención Telefónica MediAccess:

55-9150-2948  
CDMX y Área Metropolitana  
81-8865-5894  
Monterrey  
800-681-0249  
Lada sin costo

donde con gusto te atenderán.



### Servicios de enfermería

Se otorgan los servicios de enfermería previa valoración del médico tratante de la Red de Prestadores de Servicios y autorización de la Compañía, cubriendo el copago correspondiente.

Ubica los prestadores de servicios que pertenecen a la Red en la página de internet [www.segurosmediaccess.com.mx](http://www.segurosmediaccess.com.mx), o bien llama al centro de atención telefónica MediAccess:

55-9150-2948  
D.F. y Área Metropolitana  
800-681-0249  
Lada sin costo

donde te detallarán el proceso a seguir.

### Suministro de oxígeno

Se otorgan los servicios de oxígeno previa valoración del médico tratante de la Red de Prestadores de Servicios y autorización de la Compañía, cubriendo el copago correspondiente.

Ubica los prestadores de servicios que pertenecen a la Red en la página de internet [www.segurosmediaccess.com.mx](http://www.segurosmediaccess.com.mx), o bien llama al centro de atención telefónica MediAccess:

55-9150-2948  
CDMX y Área Metropolitana  
800-681-0249  
Lada sin costo

donde te detallarán el proceso a seguir.

### Fisioterapia e Inhaloterapia

El servicio de Fisioterapia se proporciona en caso de lesiones que puedan generar invalidez, incapacidad parcial y/o recuperación tardía. La inhaloterapia consiste en sesiones

en las cuales se realizan aspiraciones de aire o vapor, especialmente con sustancias medicamentosas.

### Fisioterapia

- a. Si el médico ortopedista de la Red de Prestadores de Servicios te remite a fisioterapia, llama al Centro de Atención Telefónica MediAccess donde te informarán de los horarios disponibles con los proveedores de la Red de Prestadores de Servicios.
- b. Acude a consulta con 15 minutos de anticipación presentando tu credencial vigente de MediAccess y una identificación oficial con fotografía (con excepción de los menores de edad).
- c. Al salir de consulta dirígete a la recepción para pagar el copago correspondiente, así como los posibles procedimientos adicionales que no estén cubiertos por tu plan, recoge tu credencial y tu factura. Verifica que tus datos sean correctos.
- d. El especialista en fisioterapia definirá el plan adecuado de terapias para tu recuperación.
- e. Para las consultas de terapia subsecuentes, programadas en tu carnet, sigue el paso b.

### Inhaloterapia

Si el médico tratante de la Red de Prestadores de Servicios, te prescribe esta cobertura:

- a. Ubica los prestadores de servicios que pertenecen a la Red en la página de internet [www.segurosmediaccess.com.mx](http://www.segurosmediaccess.com.mx), o bien llama al centro de atención telefónica MediAccess:

55-9150-2948  
 CDMX y Área Metropolitana  
 800-681-0249  
 Lada sin costo

800-681-0249  
 Lada sin costo

- b. Agenda tu cita.
- c. Acude con 15 minutos de anticipación a tu cita, presenta el multiformato, tu credencial vigente de MediAccess y una identificación oficial con fotografía (con excepción de los menores de edad).
- d. Dirígete a la recepción para realizar el Copago correspondiente, recoge tu credencial y tu factura. Verifica que tus datos sean los correctos.

### Emergencia en el extranjero

Esta cobertura te protege ante los gastos originados por una Urgencia Médica en el extranjero.

La Urgencia y los efectos de esta cobertura terminan cuando se estabiliza y controla tu condición de salud y puedes ser trasladado para continuar tu tratamiento dentro de la República Mexicana.

Para asistencia médica en el extranjero, comunícate al (+52) 55-5262-4899.

Recuerda que en esta cobertura no existe reembolso, todo se realiza por pago directo. Por ello es importante comunicarse de manera inmediata al número mencionado.

### Atención fuera de red

Para conocer los detalles y procedimientos de esta cobertura, comunícate al centro de atención telefónica MediAccess:

55-9150-2948  
 CDMX y Área Metropolitana

## 2. Coberturas opcionales

### Ayuda de leche

Cuando tu médico tratante te recete alguna fórmula para la alimentación de menores de 6 meses, puedes consultar en el centro de Atención Telefónica MediAccess qué Proveedores cuentan con este servicio.

Recuerda que esta es una cobertura opcional, para verificar si cuentas con ella consulta tu Certificado Individual donde también encontrarás el límite de suma asegurada correspondiente.

También puedes comunicarte al Centro de Atención Telefónica MediAccess o bien visitar el área de Atención y Servicio al Cliente ubicados en las Clínicas de la Red de Prestadores de Servicios.

### Ayuda de lentes

Si tu oftalmólogo tratante te prescribe algún tipo de lentes, dirígete a la óptica de la Red de Prestadores de Servicios a fin de utilizar tu cobertura. Solicita que llamen al Centro de Atención Telefónica MediAccess para tramitar la autorización y monto de esta cobertura. En caso de existir alguna diferencia entre el costo de los lentes y la suma cubierta, deberás absorberla y liquidarla en ese momento directamente a la óptica.

Recuerda que esta es una cobertura opcional, para verificar si cuentas con ella consulta tu Certificado Individual donde también encontrarás el límite de suma asegurada correspondiente.

También puedes comunicarte al Centro de Atención Telefónica MediAccess o bien



visitar el área de Atención y Servicio al Cliente ubicados en las Clínicas de la Red de Prestadores de Servicios.

### Garantía de límite de copagos

En caso de que hayas rebasado el límite de Copagos durante el año póliza por Asegurado, al momento de la renovación podrás solicitar la bonificación correspondiente presentando en el área de Atención y Servicio al Cliente los siguientes documentos:

1. Facturas y recibos que tengan desglosados los productos o servicios (como: medicamentos o estudios, cada uno con su costo unitario), en originales y copias que correspondan al mismo asegurado.
2. Todo recibo o factura debe estar acompañada por el multiformato donde el médico de la Red de Prestadores de Servicios solicite el tratamiento, producto o servicio.
3. Formato de reembolso requisitado, proporcionado por el asesor de Atención y Servicio al Cliente.
4. Todos los comprobantes deberán estar a nombre del mismo Asegurado para realizar tu trámite.
5. En un plazo de 15 días hábiles recibirás la respuesta de tu trámite por parte de MediAccess.

El límite de Copagos está indicado en la Carátula de la Póliza siempre y cuando hayas contratado esta cobertura.

Las condiciones bajo las que opera esta cobertura están indicadas en tus Condiciones Generales.

## 3. Servicios completos

### Recomendaciones para facilitar la atención médica

#### • Actualiza tus datos

Para poder recibir tus facturas sin contratiempos, te recomendamos mantener tus datos actualizados: nombre, domicilio, R.F.C., teléfonos, e-mail. Así podremos también informarte de promociones, noticias y eventos importantes. Actualiza tus datos en los Centros de Atención ubicados en las Clínicas de la Red de Prestadores de Servicios o bien llama al Centro de Atención Telefónica:

55-9150-2948 desde el D.F. y área metropolitana, o bien 800-681-0249 desde el interior de la República teniendo a la mano la credencial del asegurado.

#### • Da de alta a los hijos desde el nacimiento

Los hijos que nazcan dentro de la vigencia del contrato quedarán cubiertos desde su nacimiento (sin necesidad de examen médico) si se notifica a más tardar 30 días naturales después del nacimiento. La madre deberá tener al menos diez meses cumplidos en forma continua o desde la última rehabilitación con el plan, al momento del nacimiento.

#### • Acude con tu médico de Red

Es importante que le permitas demostrarte su experiencia y profesionalismo, que estamos seguros se traducirán en una relación de confianza.

#### • Acude a los servicios previa cita y puntualmente

Así nos permites darte un servicio eficiente y de calidad.



- **Cancela la cita oportunamente**  
El espacio que tu liberas, puede ser ocupado por alguien más, permitiéndonos así, atenderte siempre que lo requieras.

- **Comparte información**  
Facilita toda la información posible a tu médico de la Red de Prestadores de Servicios, esto le permitirá proporcionarte el mejor servicio.

- **Atiende las indicaciones de tu médico**  
El seguir al pie de la letra las indicaciones de tu médico y llevar a término los tratamientos prescritos, te ayudará a un pronto restablecimiento.

- **Conoce la Red de Prestadores de Servicios**  
Para que tu atención sea más rápida y eficiente te recomendamos visitar periódicamente la página [www.segurosmediaccess.com.mx](http://www.segurosmediaccess.com.mx) para conocer y ubicar los hospitales, farmacias, laboratorios, etcétera que forman parte de la Red de Prestadores de Servicios.

- **Verifica tus datos y la información**  
Asegúrate de que tus datos sean correctos en los formatos. Verifica que la información de los multiformatos esté completa y clara (ejemplo: nombre del medicamento, presentación, dosis, horarios y duración del tratamiento). Recuerda que el multiformato tiene una vigencia de 7 días naturales a partir de su fecha de expedición.

- **Verifica el copago correspondiente**  
El copago es la participación económica a cargo del Asegurado establecida según las características de la póliza contratada. Es recomendable que verifiques el copago que corresponde a tu plan. Recuerda que aplica cada vez que solicites un servicio y se paga previamente.

- **Lleva siempre tu Credencial MediAccess**

**Lleva siempre contigo tu credencial vigente MediAccess, así como una identificación oficial con fotografía para garantizar tu acceso a los servicios.**

Administración y Mantenimiento de tu póliza  
Para realizar cualquier movimiento en tu póliza:

- Deberá estar pagada y vigente
- Llena los formatos correspondientes que podrás encontrar en [www.segurosmediaccess.com.mx](http://www.segurosmediaccess.com.mx) o bien que se te pueden proporcionar en el área de atención al cliente ubicados en las Clínicas de la Red de Prestadores de Servicios.
- Presenta copia de la identificación oficial del contratante de la póliza.
- Todos los documentos deberán estar debidamente llenados y firmados por el contratante de la póliza y serán entregados en una sola exhibición, no se aceptan entregas parciales.
- Los cambios de forma de pago, deberán efectuarse con quince días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento de la siguiente parcialidad o bien renovación.
- En caso de cancelación, si el instrumento de pago es por cargo a tarjeta de crédito o cuenta de cheques, debes dar aviso por escrito a la Compañía con al menos diez días hábiles de anticipación a la fecha de fin de vigencia del último recibo pagado para evitar cargos posteriores.

Toma en cuenta que no es posible realizar trámites retroactivos y que la recepción de cualquier trámite no significa la aceptación del mismo.

Todo movimiento se hará efectivo a partir de la fecha en la que se sellen de recibido los documentos por el área de Atención y



## Servicio al Cliente.

Siguiendo sencillos pasos y recomendaciones que se presentan a continuación, podremos brindar atención eficiente y oportuna para la realización de tus movimientos y/o endosos:

### a. Cambios y/o actualización de datos en tu póliza

Los movimientos que puedes realizar son:

- Alta de asegurados
- Alta de recién nacido (con/sin selección de riesgo)
- Cambio de instrumento y/o forma de pago
- Cancelación de póliza
- Baja de asegurado
- Cambio de nombre del asegurado
- Cambio de fecha de nacimiento o género del asegurado
- Cambio de plan, cancelación o adición de coberturas opcionales
- Unificación de pólizas
- Separación de asegurados
- Duplicado o reposición de credencial o carpeta (costo adicional)
- Duplicado o reposición de facturas de primas

### b. Aclaraciones de cobranza

En caso de requerir alguna aclaración referente a Cobranza, debes presentar:

- Solicitud de aclaración (escrito libre)
- Comprobantes de pago
- Estados de cuenta de la tarjeta donde se efectúan los cargos en el centro de atención al cliente, vía correo electrónico a: cobranza.seguros@mediaccess.com.mx o bien al número telefónico 55-5445-3080 opción 4.

## c. Reembolsos

### c.1 Urgencia médica

En caso de que a raíz de una urgencia médica real hayas recibido atención de un hospital fuera de la Red de Prestadores de Servicios, el asegurado deberá cubrir en su totalidad el monto de los servicios recibidos solicitando los documentos comprobatorios correspondientes a nombre del asegurado y además, deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención Telefónica:

55-9150-2948 desde el D.F. y área metropolitana o bien 800-681-0249 desde el interior de la República teniendo a la mano la credencial del asegurado

Los documentos indispensables para reembolso son:

- Carta de reclamación (escrito libre)
- Comprobantes originales de todos los gastos efectuados (ejemplo: factura del hospital, recibos de honorarios médicos, ayudantes, anestesiólogos, facturas des-glosadas de farmacia, etc.)
- Solicitud de reembolso e informe médico (que puedes descargar en [www.segurosmediaccess.com.mx](http://www.segurosmediaccess.com.mx) o bien obtener en el área de atención a clientes).

### c.2 Garantía de límite de copagos

Aplican únicamente los Copagos por los beneficios incluidos en las coberturas básicas del plan contratado a partir del límite indicado para esta cláusula en la Carátula de su Póliza, a saber:

- Consulta de primer contacto
- Consulta de segundo contacto
- Fisioterapia e inhaloterapia
- Hospitalización
- Urgencia médica

La acumulación del monto para el cumplimiento de este concepto:

- No deberá incluir IVA.
- Es por Asegurado, no se considerarán facturas y recibos por la atención a otros Asegurados de la misma Póliza.
- No se considerarán los copagos de las coberturas no mencionadas anteriormente.
- El reembolso se realizará una vez concluida la vigencia.
- Deberás presentar las facturas originales desglosando conceptos y recibos de honorarios, anexando a cada uno el multiformato médico expedido por el médico tratante de la Red de Prestadores de Servicios.
- Toda atención médica que reciba el Asegurado mientras la Póliza no esté vigente, no será reembolsada.

Todo reembolso está sujeto a revisión y valoración médica y administrativa por parte de MediAccess. En caso de ser procedente, el reembolso estará listo en un plazo de 3 semanas a partir de la recepción de los documentos en el área de Atención y Servicio al cliente.

Para mayores detalles, favor de consultar las condiciones generales de su póliza.

### Atención y Servicio al Cliente

Estamos para atenderte, orientarte y resolver cualquier duda, comentario y/o sugerencia del servicio, así como recibir los

trámites necesarios para la administración y mantenimiento de tu Póliza, garantizándote calidad y oportunidad en la respuesta. Te proporcionamos toda la información que requieras sobre la utilización y alcance de las coberturas, productos, servicios e instalaciones cubiertas por tu seguro.

En MediAccess nos esforzamos por ofrecer el servicio que tú te mereces. Ayúdanos a lograrlo haciéndonos saber tus comentarios y/o sugerencias. Para ello ponemos a tu disposición los módulos de Atención y Servicio al Cliente, el Centro de Atención Telefónica MediAccess:

55-9150-2948 desde el D.F. y área metropolitana 800-681-0249 desde el interior de la República teniendo a la mano la credencial del asegurado donde con gusto te atenderemos o bien en la página [www.segurosmediaccess.com.mx](http://www.segurosmediaccess.com.mx)

Si lo prefieres, envía tus comentarios al correo electrónico: [servicioclientes@mediaccess.com.mx](mailto:servicioclientes@mediaccess.com.mx)

Para la correcta atención de tus comentarios y/o sugerencias, te pedimos proporcionarnos la siguiente información:

- Nombre completo
- Número de Póliza o credencial
- Breve explicación del comentario o queja
- Lugar, fecha y persona que te atendió
- Teléfono donde podamos contactarnos contigo

Nuestros ejecutivos de Atención y Servicio al Cliente entregarán un folio por el comentario y/o trámite recibido, garantizándote fecha de solución o respuesta y con el que podrás



conocer el estatus del mismo.

#### Derechos del paciente

- Recibir atención médica adecuada.
- Recibir trato digno y respetuoso.
- Recibir información suficiente, claro, oportuna y veraz.
- Decidir libremente sobre su atención.
- Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.
- Ser tratado con confidencialidad.
- Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.
- Recibir atención médica en caso de urgencias.
- Contar con un expediente clínico.
- Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida.

**En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 15 de julio de 2014, con el número CNSF-H0702-0053-2014 / CONDUSEF-001506-02.**

A continuación se presenta un extracto de nuestra Red de Prestadores de Servicios, el listado completo lo puedes encontrar en [www.segurosmediaccess.com.mx](http://www.segurosmediaccess.com.mx), donde también podrás revisar las actualizaciones de la Red de Prestadores de Servicios. Si lo prefieres, puedes comunicarte al Centro de Atención Telefónica MediAccess, 55-9150-2948 (CDMX y Área Metropolitana) y 800-681-0249 (lada sin costo para el interior de la República).

<b>ESTADO</b>	<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
CDMX	Farmacia	Farmatodo Revolución Ft20	Avenida Revolución 1105 Merced Gómez
CDMX	Farmacia	Farmatodo Módulo San Ángel Inn Universidad	Avenida Río Churubusco 61 Xoco
CDMX	Farmacia	Farmatodo Jardín Hidalgo	Jardín Miguel Hidalgo 25 A-B-C Azcapotzalco
CDMX	Farmacia	Farmatodo San Cosme	Ribera De San Cosme 2 Local A-B Y Pa Santa María La Ribera
CDMX	Farmacia	Farmatodo La Raza	Calle Antonio Valeriano 294 Col. Xocotitla
CDMX	Farmacia	Farmatodo Dalinde	Calle Tuxpan 25 Roma Sur
CDMX	Farmacia	Farmatodo Tepic	Tepic 139-1 Roma
CDMX	Farmacia	Farmatodo Portales	Calzada De Tlalpan 1320 Loc F Y G Portales
CDMX	Farmacia	Farmatodo Xochimilco Embarcadero	Avenida José María Morelos 59-A Barriosan Pedro
CDMX	Farmacia	Farmatodo Xochimilco Centro	Vicente Gurrero 27 Barrioel Rosario Centro
CDMX	Hospital	Hospital Angeles Acoxpa	Av Acoxpa 430 Ex Hacienda Coapa
CDMX	Hospital	Hospital Angeles Mocel	Gelati 29 San Miguel Chapultepec
CDMX	Hospital	Hospital Angeles México	Agrarismo 208 Escandon
CDMX	Hospital	Hospital Dalinde	Tuxpan 25 Roma Sur
CDMX	Hospital	Hospital Angeles Roma	Queretaro 58 Roma
CDMX	Hospital	Hospital Angeles Clinica Londres	Durango 50 Roma
CDMX	Hospital	Hospital San Angel Inn Chapultepec	Av Chapultepec 489 Juarez



<b>ESTADO</b>	<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
CDMX	Hospital	Operadora De Hospitales Gtm	Jose Ma Iglesias 21 Tabacalera
CDMX	Hospital	Hmg Hospital Coyoacan	Division Del Norte Y Arbol Del Fuego 80 El Rosario
CDMX	Hospital	Hospital San Angel Inn Universidad	Mayorazgo 130 Xoco
CDMX	Laboratorio	Laboratorio Jenner Suc Xochimilco	Av Guadalupe I Ramirez 6164 Barrio De San Marcos
CDMX	Laboratorio	Laboratorio Jenner Suc Vaqueritos	Prolongacion Division Del Norte 4920 San Lorenzo La Cebada
CDMX	Laboratorio	Olab Suc. Miramontes / Coapa	Canal De Miramontes 3181 Residencial Acoxa
CDMX	Laboratorio	Biomedica De Referencia Suc Lomas Altas	Paseo De La Reforma 2608 Lomas Altas
CDMX	Laboratorio	Olab Suc. Tacubaya	Av Revolucion 56 A Escandon
CDMX	Laboratorio	Biomedica De Referencia Suc Lomas Virreyes	Teapa 4 Lomas De Virreyes
CDMX	Laboratorio	Laboratorios Biomedicos	Ejercito Nacional 516 Polanco
CDMX	Laboratorio	Biomedica De Referencia Suc Polanco	Newton 181 Polanco
CDMX	Laboratorio	Laboratorio Jenner Suc Marina Nacional	Marina Nacional 99 Anahuac
CDMX	Laboratorio	Laboratorio Azteca Suc Colegio Militar	Salvador Diaz Miron 408 Un Hogar Para Nosoros
CDMX	Médico de Primer Contacto	Ferreira Hernandez Siria	Antigua Taxqueña 47 Cons 401 Parque San Andres
CDMX	Médico de Primer Contacto	Centro De Especialidades Medica Norte	17 250 Prohogar
CDMX	Médico de Primer Contacto	Rodriguez Paniagua Luis Fernando	Edificio 41 Entrada A Depto 102 Unidad Cuitlahuac
CDMX	Médico de Primer Contacto	Jimenez Herrera Jaime Arturo	Tepic 139 Int 507 Roma Sur



<b>ESTADO</b>	<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
CDMX	Médico de Primer Contacto	Ramo Hernandez Jaime Eduardo	Valencia 46 Desp. 2 Piso 1 Insurgentes Mixcoac
CDMX	Médico de Primer Contacto	Soto Larrondo Marco Antonio	Av Insurgentes Sur 953 Cons 117 Ampliacion Napoles
CDMX	Médico de Primer Contacto	Unidad Medica W.T.C S.C	Montecito 38 Piso 16 Oficina 24 Napoles
CDMX	Médico de Primer Contacto	Lara Eselza Alfonso Juan	Av. Universidad 716 Piso 3 Cons. 302 Letran Valle
CDMX	Médico de Primer Contacto	Galindo Perez Anald	Victor Hugo 191 Bis Portales Sur
CDMX	Médico de Primer Contacto	Villamar Angulo Jose Angel	Rodriguez Saro 613 Del Valle
Nuevo León	Farmacia	Farmacias Purex Cadereyta # 7	Carretera Mty Reynosa Km 30 (S/N) Nueva Cadereyta
Nuevo León	Farmacia	Farmacias Purex Club Salud	Ecuador 2331 Balcones De Galerias
Nuevo León	Farmacia	Farmacias Purex Mi Tienda San Roque	Carretera Monterrey Reynosa 600 Local 4 Coahuila
Nuevo León	Farmacia	Farmacias Purex Mi Tienda Pesqueria	San Fernando 300 Valle De Santa Maria
Nuevo León	Farmacia	Farmacias Purex Morenita Mia	Sobre Las Olas 144 Pte Roble San Nicolas
Nuevo León	Farmacia	Cam Christus Mugerza Farmacia	Carretera Nacional 6501 La Estanzuela
Nuevo León	Farmacia	Farmacias Purex Satellite	Salto Del Agua 6302 Int 6 Esquina Garza Sada Cd Satellite
Nuevo León	Farmacia	Farmacias Purex Leal Chapultepec	Av Chapultepec 1080 Dentro Supertienda Leal Chapule Buenos Aires
Nuevo León	Farmacia	Farmacias Purex Merco Solidaridad	Ave Cabeza 1000 Int 1 Barri Antiguo Aztlan
Nuevo León	Farmacia	Farmacias Purex Sierra Madre	Belisario Dominguez 2439 "C" Obispado
Nuevo León	Hospital	Hospital La Carlota	Camino Al Vapor 209 Zambrano



<b>ESTADO</b>	<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
Nuevo León	Hospital	Hospital Christus Mugerza San Nicolas	Av Romulo Garza 1100 Esq. Con Juan Montemayor Haciendo Los Morales
Nuevo León	Hospital	Christus Mugerza Sur	Carretera Nacional 6501 La Estanzuela
Nuevo León	Hospital	Swiss Hospital	Gustavo Diaz Ordaz 300 Miravalle
Nuevo León	Hospital	Doctors Hospital	Ecuador 2331 Balcones De Galerias
Nuevo León	Hospital	Clinica Mugerza Vidriera	Escobedo 1405 Nte Treviño
Nuevo León	Hospital	Ginequito	Av Hidalgo 1842 Obispado
Nuevo León	Hospital	Christus Mugerza Conchita	15 De Mayo 1822 Pte Maria Luisa
Nuevo León	Hospital	Hospital Y Clinica Oca Sa De Cv	Av Pino Suarez Nte 645 Centro
Nuevo León	Hospital	Hospital Y Centro Medico San Jorge De Monterrey	Serafin Peña 214 Monterrey Centro
Nuevo León	Laboratorio	Garcia Lopez Silvia Del Rosario	Juarez 204 Ote Centro
Nuevo León	Laboratorio	Laboratorios Moreira	San Javier Km. 248 Carretera Nacional
Nuevo León	Laboratorio	Hospital La Carlota	Camino Al Vapor 209 Zambrano
Nuevo León	Laboratorio	Laboratorios Moreira	Ave. Pablo Livas 7200 Local 4 Y 5 Santa Maria
Nuevo León	Laboratorio	Swisslab Bosques Del Contry	Av Eloy Cavazos 2003 Local 8 Bosques Del Contry
Nuevo León	Laboratorio	Laboratorios Moreira	Paseo De Las Americas 2431 Contry La Silla 70 Sector
Nuevo León	Laboratorio	Cam Christus Mugerza Chapultepec	Av Chapultepec 1800 Ote Local B04 Entre Arteaga Y Patzcuaro Paraiso
Nuevo León	Laboratorio	Laboratorios Moreira	Ave Pdte. Miguel Aleman 201 Ote Linda Vista



<b>ESTADO</b>	<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
Nuevo León	Laboratorio	Swisslab Multiplaza Linda Vista	Av Miguel Aleman 5054 Local 121 Linda Vista
Nuevo León	Laboratorio	Laboratorios Moreira	Ave. Tauro 306 La Purisima
Nuevo León	Médico de Primer Contacto	Clinica San Andres	Hidalgo 514 A Poniente Centro
Nuevo León	Médico de Primer Contacto	Alanis Villalon Ovidio Eduardo	Altamirano Ote 105 Zona Centro
Nuevo León	Médico de Primer Contacto	Clinica Medica Allende	Altamirano 105 Ote Centro
Nuevo León	Médico de Primer Contacto	Cam Christus Muguerza Chapultepec	Av Chapultepec 1800 Ote Local B04 Entre Arteaga Y Patzcuaro Paraiso
Nuevo León	Médico de Primer Contacto	Cam Christus Muguerza Huinala	Huinala 100 Loc B06 Esq Miguel Aleman El Milagro
Nuevo León	Médico de Primer Contacto	Hospital Christus Muguerza San Nicolas	Av. Romulo Garza 1100 Esq. Con Juan Montemayor Hacienda Los Morales
Nuevo León	Médico de Primer Contacto	Cam Christus Muguerza Universidad	Av Universidad 101 Local 7 Entre Jorge Treviño Y Parque Anahuac Residencial Anahuac
Nuevo León	Médico de Primer Contacto	Iñigo Yañez Emiliano	Ignacio Aldama 206 Norte Centro
Nuevo León	Médico de Primer Contacto	Cam Christus Muguerza Chipinque	Av Manuel Gomez Morin 300 Local E-1 Residencial Valle Del Campestr
Nuevo León	Médico de Primer Contacto	Cam Christus Muguerza San Pedro	Av San Pedro 301 Esq Rio Sena Fuentes Del Valle

