

# Seguro de Salud Colectivo

## Membresía

Folleto Explicativo





## **Centro de Atención Telefónica MediAccess**

55-9150-2948 CDMX y Área Metropolitana  
800-681-0249 desde el Interior de la República Lada sin costo

### **Atención y Servicio al Cliente**

Correo electrónico: [servicioclientes@mediaccess.com.mx](mailto:servicioclientes@mediaccess.com.mx)

### **Bienvenida**

Gracias por la oportunidad que nos brindas para cuidar tu salud y la de tu familia.

En Medi Access Seguros de Salud S.A. de C.V. le ofrecemos atención médica de la mejor calidad a través de nuestra Red de especialistas y proveedores de servicios médicos.

En este Manual de Uso te presentamos los pasos a seguir para que aproveches los beneficios de tu plan.



# ÍNDICE

1. Coberturas Básicas _____	7
2. Coberturas Opcionales _____	13
3. Servicios Complementarios _____	14



## 1. Coberturas básicas

### 1.1 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 salud.

Primer contacto incluye:

- Medicina General
- Medicina Familiar
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología
- 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 Interior de la República  
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.

### 1.2. 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 Interior de la República  
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 meno-



- resdeedad) ytupasedereferencia.
- 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.

### 1.3. 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 Interior de la República  
Lada sin costo.

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

### 1.4. 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 Interior de la República  
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 una vigencia 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.

#### 1.4.1. 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 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.

#### 1.5. Urgencia médica sin hospitalización

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 Interior de la República  
Lada sin costo.

- c. Para que tu cobertura sea efectiva, es indispensable que seas atendido por el médico del rol de urgencias que se en-



cuentre 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.

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.

- d. Si se determina que a consecuencia de la Urgencia requieres hospitalización, en ese momento terminala cobertura de tu plan. Esto es, únicamente se cubre lo relativo al área de urgencias.
- h. 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.
- i. 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 "Tramites y Formatos".

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.

## 1.6. 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 Interior de la República  
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 Servicios. 1
- 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 1.3 Medicamentos.

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

Encaso de que por tu condición de salud, no puedas trasladarte por tus propios medios al hospital 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 Interior de la República  
Lada sin costo.

El médico especialista en urgencias determinará si se requiere el traslado (con o sin unidad de terapia intensiva) al ser 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.

### 1.8. Órtesis y prótesis no quirúrgicas

En caso de accidentes y/o enfermedades cubiertas por tu póliza, se otorgan los aparatos de órtesis y prótesis no quirúrgicas, 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.

1. Descuentos y precios de tratamientos no cubiertos sujetos a cambio sin previo aviso.



- 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 Interior de la República  
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.

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

### 1.9. Esquema de vacunación

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

### 1.10. 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 Interior de la República  
Lada sin costo.

### 1.11. Consulta médico domiciliaria

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

55-9150-2948 CDMX y Área Metropolitana  
800-681-0249 Interior de la República  
Lada sin costo.

### 1.12. 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 CDMX y Área Metropolitana  
800-681-0249 Interior de la República  
Lada sin costo.

Donde te detallarán el proceso a seguir.

### 1.13. 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 Interior de la República  
Lada sin costo.

Donde te detallarán el proceso a seguir.

### 1.14. Fisioterapia e Inhaloterapia

El servicio de Fisioterapia se proporciona en caso de lesiones que puedan generar inva-

lidez, 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

- 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.
- 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).
- 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.
- El especialista en fisioterapia definirá el plan adecuado de terapias para tu recuperación.
- 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:

- 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 Interior de la República  
Lada sin costo.

- Agendatucita.
- 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).
- Dirígete a la recepción para realizar el Copago correspondiente, recoge tu credencial y tu factura. Verifica que tus datos sean los correctos.

### 1.15. 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  
800-681-0249 Interior de la República  
Lada sin costo.

## 2. Coberturas opcionales

### 2.1. Ayuda de leche

Cuando tu médico tratante de la Red de Prestadores de Servicios 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 co-



rrespondiente.

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.

## 2.2. Ayuda de lentes

Si tu médico 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 monto 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.

## 3. Servicios complementarios

### 3.1. 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 CDMX 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 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.

## **3.2. 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 [\[diaccess.com.mx\]\(http://diaccess.com.mx\) 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.](http://www.segurosme-</a></li>
</ul>
</div>
<div data-bbox=)

- 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:

55-9150-2948CDMX 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 desglosadas de farmacia, etc.)
- Solicitud de reembolso e informe médico (que puedes descargar en [www.seguros-mediaccess.com.mx](http://www.seguros-mediaccess.com.mx) o bien obtener en el área de atención a clientes).

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 dis-

posición los módulos de Atención y Servicio al Cliente, el Centro de Atención Telefónica MediAccess:

55-9150-2948 desde el CDMX. 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 a Clientes te 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, clara, oportuna y veraz.
- Decidir libremente sobre su atención.
- Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.
- Se trata 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.

Le sugerimos consultar las COBERTURAS, EXCLUSIONES y RESTRICCIONES del seguro en las Condiciones Generales del contrato que le son entregadas y que además se encuentran disponibles en [www.segurosmediaccess.com.mx](http://www.segurosmediaccess.com.mx) y en los endosos de la póliza.

Para consultar las abreviaturas y preceptos legales que no se encuentren descritos en este contrato acceder al sitio:

[www.segurosmediaccess.com.mx](http://www.segurosmediaccess.com.mx)

**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 11 de julio de 2014, con el número CNSF-H0702-0040-2014 / CONDUSEF-001707-02.**



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), dondetambiénpodrásrevisarlas actualizacionesdela Redde Prestadores de Servicios. Si lo prefieres, puedes comunicarte al Centro de Atención Telefónica MediAccess, 9150- 2948 (CDMX. y Área Metropolitana) y 01800-681-0249 (lada sin costo para el interior de la República):

## Red de Proveedores

ELIZONDO VAZQUEZ MARIA GUADALUPE	MEDICINA FAMILIAR
RUBIO ANDRADE ARMINDA	MEDICINA FAMILIAR
SILVA PORRAS ARMANDO	MEDICINA FAMILIAR
ARROYO MORENO IGNACIO	MEDICINA FAMILIAR
GODINEZ MENDOZA LUCIA	MEDICINA FAMILIAR
LOPEZ PEREZ RODOLFO	MEDICINA FAMILIAR
HARO SANCHEZ GUILLERMO	PEDIATRIA
ORTEGA SENTIEN DARIO	PEDIATRIA
RAMIREZ RAMIREZ JUAN CARLOS	GINECOLOGIA
CARO GOMEZ TANNIA PAULINA	GINECOLOGIA
RICO TREJO ELDA	GINECOLOGIA
CUICA FLORES ADRIAN	GINECOLOGIA
MORALES MENDOZA YAMILET DEL SOCORRO	DERMATOLOGIA
URTUSUASTEGUI GARCIA MABEL VANESSA	DERMATOLOGIA
BOCANEGRA HERNANDEZ RUBEN DARIO	MEDICINA INTERNA
BALDERRAMA SOTO ADRIANA	ENDOCRINOLOGIA
PEREZ SILVA AILEEN	MEDICINA INTERNA
AYALA MONTES DE OCA ANA ARACELI	OTORRINOLARINGOLOGIA
ESCAMILLA ZETINA ITZEL HAYDE	OTORRINOLARINGOLOGIA
ROJAS GONZALEZ ANA MARIA	NUTRICION
OLVERA OLGUIN EVANGELINA	OFTALMOLOGIA
TORRES MERCADO LEON OCTAVIO	UROLOGIA
MEZQUITA VEGA MIGUEL ANGEL	GASTROENTEROLOGIA
PANTOJA ALCANTAR JUAN MANUEL	ALERGOLOGIA
PEREZ BARRIENTOS HORTENSIA	PSICOLOGIA
ANDRADE DEL RIO ALBERTO	NEUROLOGIA
CORDOVA QUINTAL PEDRO MANUEL	ANGIOLOGIA
PLIEGO PALACIOS DIRCE	ODONTOPEDIATRA
PANTOJA ALCANTAR HUGO	REHABILITACION BUCAL
LOPEZ CRUZ ISIS SELENE	ODONTOPEDIATRA
REYES FLORES KAROLA IVONNE	REHABILITACION BUCAL



VIGIL JIMENEZ MARIA DEL PILAR	PERIODONCIA
LOPEZ MENDEZ YAZMIN GEORGINA	ODONTOLOGO GENERAL
MARTINEZ PATIÑO YULIANA	ODONTOLOGO GENERAL
MUCIÑO GUTIERREZ DIANA	ODONTOLOGO GENERAL
DOMINGUEZ DORANTES SANDRA	ODONTOLOGO GENERAL
GONZALEZ CHAVEZ XOCHIQUETZALLI	ODONTOLOGO GENERAL
PERRUSQUIA INFANTE YEZMIN	ORTODONCIA
LUIS GERARDO MARTINEZ SOTO	MEDICINA FAMILIAR
SONIA MEJIA GOMEZ	MEDICINA FAMILIAR
JORGE ARTURO CAMPOS GARZA	PEDIATRA
CARLOS IVAN SALAZAR CERDA	PEDIATRA
JUAN PABLO MORELOS CISNEROS	PEDIATRA
ADIEL EGLAIM PADRON FLORES	PEDIATRA
EFREN DOMINGUEZ GONZALEZ	GINECOLOGO
SERGIO SALAS LIMON	GINECOLOGO
ALFREDO VILLARREAL TORRES	MEDICINA INTERNA
MARIA FERNANDA NORIEGA IRIONDO	MEDICINA INTERNA
OMAR MOHAMED TORRES	MEDICINA INTERNA
GENARO VAZQUEZ ELIZONDO	GASTROENTEROLOGIA
CARLOS CANEK STAINES BONN	CARDIOLOGO
IVAN DARWIN MORALES RIVERA	CIRUJANO GENERAL
MARIBEL LOURDES MALDONADO ALANIS	ALERGOLOGA
JOSE LUIS SALAZAR DE HOYOS	UROLOGO
CRISTINA SUSANA CANTU SALINAS	DERMATOLOGA
VERONICA GARZA RODRIGUEZ	DERMATOLOGA
VICTOR RAFAEL MORALES MUÑOZ	OTORRINOLARINGOLOGIA
RAFAEL MORENO SALES	OTORRINOLARINGOLOGIA
MARIA ROBLE SANCHEZ NOVOA	NUTRIOLOGA
RICARDO GUILLERMO DEL POZO REYES	OFTALMOLOGO
ALEJANDRO EDUARDO TAMEZ PEÑA	OFTALMOLOGO
RICARDO DIAZ CONTI PERCHES	ORTOPEDISTA
JOSE ANTONIO ALDAMA TELLO	ORTOPEDISTA
AMARO LANDA NAVARRO	ORTOPEDISTA
VICTOR VIDAL ALUM	ODONTOPEDIATRA
ROSA MARIA VILLARREAL GUERRA	ENDODONCISTA
BLANCA SYLVIA SALINAS SANTOS	ODONTOLOGA
OMAR ANTONIO TAMEZ CARDENAS	ODONTOLOGO



ALDO VARGAS	MEDICINA GENERAL
VAZQUEZ PARRODI MANUEL	MEDICINA FAMILIAR
MARTHA PATRICIA HERNANDEZ LOZADA	PEDIATRIA
GARCIA SAMANO MARLENE	PEDIATRIA
ROSA ILEANA BALVANERA	GINECOLOGIA
RAFAEL TOPETE	GINECOLOGIA
ITURBIDE EZEQUIEL	GINECOLOGIA
LAURA GALVAN	DERMATOLOGIA
ADRIANA PEREZ	DERMATOLOGIA
VALDEMAR VALDESPINO	OTORRINOLARINGOLOGIA
KARLA GUZMAN	OTORRINOLARINGOLOGIA
ENRIQUE PONCE	ORTOPEDIA
CARLOS CERDA	GASTROENTEROLOGIA
PAULINA SALMERON	NUTRICION
JOSE LARRAÑAGA	OFTAMOLOGIA
NADIME JIMENEZ	ODONTOPEDIATRIA
EDUARDO LOPEZ	ODONTOLOGO
JUAN VERDE	ODONTOLOGO
BASSAM DAOUD JIRJIS	ODONTOLOGO
ASTILLA RAMIREZ JORGE DAVID	MEDICINA FAMILIAR
ZAPIEN CUEVAS JUAN JOSE	MEDICINA GENERAL
FLORES MARTINEZ GERMAN	MEDICINA FAMILIAR
GALLEGOS SANCHEZ LUIS MANUEL	PEDIATRA
LORENCEZ GONZALEZ DIANA LUZ	PEDIATRA
QUIROZ GARZA GERARDO	GINECOLOGIA
MANCILLA CASTELAN MAURICIO	GINECOLOGIA
PATIÑO VALDES MONICA	DERMATOLOGIA
RODRIGUEZ DE LA GARZA LILIANA ELIZABETH	NUTRICION
LOPEZ BAUTISTA MARICARMEN	GASTROENTEROLOGIA
GUERRA TREJO OSCAR ENRIQUE	ODONTOPEDIATRIA
RODRIGUEZ GALAN MARISOL	ODONTOLOGIA
MAVRIDIS TOVAR ALEJANDRO	ODONTOLOGIA



EDO.	NOMBRE	ESPECIALIDAD	DIRECCION
CDMX.	Henderson Servicios de Enfermeria	Servicios de enfermería	Jose Maria Vigil136 Piso 1 Int 16 Colonia Escandon
CDMX.	Jitra Enfermeria	Servicios de enfermería	Madrid68 Colonia Tabacalera
N.L.	Enfermeras Amor Sc	Servicios de enfermería	Rio Frio445 Sur Colonia Maria Luisa
N.L.	Servicio Integrales de Enfermeria A Domicilio	Servicios de enfermería	Terranova331 Loc 101 Colonia Leones

EDO.	NOMBRE	ESPECIALIDAD	DIRECCION
N.L.	SWISSLAB LABORATORIOS	Laboratorio	MARTIN DE ZAVALA SUR840 Colonia MIRADOR
N.L.	SWISSLAB MULTI- PLAZA	Laboratorio	AVMIGUEL ALEMAN5054 LOCAL 121 Colonia LINDA VISTA
CDMX.	BIOMÉDICA DE REFERENCIA	Laboratorio	FELIX CUEVAS 329 Colonia DEL VALLE
CDMX.	BIOMÉDICA DE REFERENCIA	Laboratorio	MONTES URALES 774 Colonia LOMAS DE CHAPULTEPEC
CDMX.	LABORATORIO MEDICO DEL	Laboratorio	AV ESCUADRON 201200 ESQ. MIGUEL BERNAD Colonia TICOMAN LA ESCALERA
CDMX.	LABORATORIO MEDICO DEL	Laboratorio	CÁDIZ 46 Colonia ALAMOS ESQ GALICIA
CDMX.	LABORATORIOS BIOMEDICOS	Laboratorio	DURANGO 50 PISO 1 Colonia ROMA
CDMX.	LABORATORIOS BIOMEDICOS	Laboratorio	PLINIO339 Colonia LOS MORALES SECC ALAMEDAS
CDMX.	LAPI	Laboratorio	FRAY SERVANDO TERESA DE MIER840 Colonia JARDIN BALBUENA
CDMX.	LAPI	Laboratorio	AV CENTENARIO330 ESQ CALLE MILPA ALTA Colonia MERCED GOMEZ
CDMX.	QUEST DIAGNOSTICS	Laboratorio	INSURGENTES SUR1377 LOC EY F ESQ ALGERCIRAS Colonia INSURGENTES MIXCOAC
CDMX.	QUEST DIAGNOSTICS	Laboratorio	19110 ESQ PATRIOTISMO Colonia SAN PEDRO DE LOS PINOS
CDMX.	LABORATORIOS JENNER	Laboratorio	AV ERMITA 4010 Colonia SANTA MARÍA AZTAHUACÁN
CDMX.	LABORATORIOS JENNER	Laboratorio	AV JOSÉ LORETO FABELA745 Colonia PBO. SAN JUAN DE ARAGÓN
CDMX.	BODEGA AURRERA	Farmacia	AVMIGUEL OTHON MENDIZABAL343 OTE Colonia NUEVA INDUSTRIAL VALLEJO
CDMX.	BODEGA AURRERA	Farmacia	AV PROL. DIVISION DEL NTE 5333 Colonia POTRERO SAN BERNARDINO
N.L.	BODEGA AURRERA	Farmacia	AV ROMULO GARZAS/N ENTRE AV CONDUCTORES Y CALZADA UNION Colonia INDUSTRIAS DEL VIDRIO AMPLIACION



N.L.	BODEGA AURRERA	Farmacia	AVJARDINES DE LA PRIMAVERA 1005 Colonia BALCONES DEL NORTEIII
N.L.	FARMACIAS BENAVIDES SAB DE CV	Farmacia	RIO PRESAS 315 Colonia DEL VALLE
N.L.	FARMACIAS BENAVIDES SAB DE CV	Farmacia	SORJUANA INES DE LA CRUZ 637 Colonia PASEO DEL NOGAL
N.L.	SAMS CLUB	Farmacia	AV PABLO LIVAS Colonia LA QUINTA
N.L.	SAMS CLUB	Farmacia	AV JEGONZALEZ400 Colonia MITRAS NORTE
N.L.	WALMART LA HUASTECA	Farmacia	AVINDUSTRIALES DEL PONIENTE1050 Colonia FRACC BOSQUES DEL PONIENTE
N.L.	WALMART LAS TORRES	Farmacia	AV EUGENIO GARZA SADA1061 Colonia LAS BRISAS
N.L.	CLINICA SANA SA DE CV	Fisioterapia	AV UNIVERSIDAD915 Colonia CENTRO
N.L.	ZANITAS CLINICA HOSPITAL	Fisioterapia	ROMULO GARZA1100 Colonia HACIENDA LOS MORALES

