

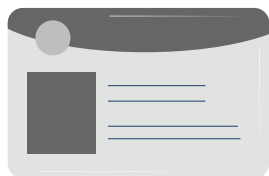


¿Cómo solicitar un reembolso?

Si por algún motivo pagaste los gastos médicos previos a tu diagnóstico o incluso los hospitalarios y éstos rebasan el deducible contratado, puedes solicitar el reembolso de los gastos cubiertos, de acuerdo con las Condiciones Generales de tu plan de salud.

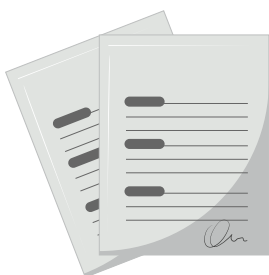
¿Con qué documentos debo contar?

1



Identificaciones oficiales vigentes de la persona beneficiaria y del paciente (INE, pasaporte, cédula profesional). En el caso de extranjeros, FM2 o FM3.

2



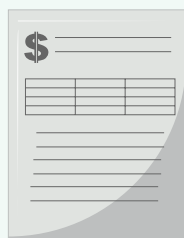
Informe Médico y documentos relacionados al padecimiento (diagnósticos, resultados de laboratorio, interpretaciones de estudios de imagen o gabinete, recetas médicas, etc).

3




Facturas a reembolsar (PDF y XML).

4



Estado de cuenta a la que se hará la transferencia. Es importante que se visualice la cuenta CLABE, así como nombre y logotipo de la institución bancaria.

Estos documentos deben ser totalmente legibles. Para escanear documentos con tu celular, te recomendamos utilizar la App  Microsoft Lens

Proceso para solicitar mi reembolso

Paso 1

Captura tu correo y contraseña para iniciar sesión.

Correo

Contraseña

Inicia sesión

¿Olvidaste tu contraseña? [Recupérala aquí](#)

¿No te has registrado aún? [Haz clic aquí](#)

Accede al **Portal de Asegurados** con tu usuario y contraseña. Si aún no tienes cuenta, realiza tu registro.

Paso 2



En el menú izquierdo haz clic en el botón **Mis trámites**.

Antes de iniciar la solicitud, lee los requisitos y consideraciones que se te presentan.

Paso 3

NUEVO TRÁMITE

SELECCIONA TU TRÁMITE

NUEVO TRÁMITE

SELECCIONA TU TRÁMITE

REEMBOLSO

De las opciones que aparecen selecciona **REEMBOLSO**.

Paso 4

NUEVO TRÁMITE

REEMBOLSO

INGRESA NÚMERO DE PÓLIZA (INCLUYENDO PREFIJO)

NUEVO TRÁMITE

REEMBOLSO

XX1234567

Ingresa tu número de póliza.

Paso 5

Iniciar solicitud de reembolso ➔

Haz clic en **Iniciar solicitud de reembolso**.

Paso 6

Registro de reembolso

1 Elige al paciente 2 Elige al beneficiario 3 Datos del reembolso 4 Documentos digitales 5 Confirma tu solicitud

¿Quién es el paciente?

XXXXXXXX XXXX XXX

Solicitar un nuevo reembolso

Elige al paciente (asegurado afectado) por el que se solicita el reembolso. Si se trata de un nuevo reembolso, haz clic en **Solicitar un nuevo reembolso**. Si el paciente ya tiene registrados reembolsos, puedes ingresar reembolsos complementarios aplicables. Para ello, ubica el No. de siniestro y haz clic en el botón correspondiente.

Paso 7

Registro de nuevo reembolso

Datos del beneficiario

Cualquier cambio en los datos personales del beneficiario sólo puede llevarse a cabo mediante el ingreso del trámite correspondiente.

SELECCIONA AL BENEFICIARIO Correo del beneficiario

Confirma correo del beneficiario Teléfono del beneficiario

Selecciona al beneficiario que recibirá el reembolso y confirmar los datos de contacto que están asociados a éste (correo electrónico y teléfono).

Paso 8

Datos del paciente
XXXXXXXX XXXX XXX

MÉXICO MEXICANA

¿QUÁL ES EL MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN?
¿QUÁL ES EL MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN?
ACCIDENTE
ENFERMEDAD
EMBARAZO

Captura el domicilio del paciente

CODIGO POSTAL ESTADO

CIUDAD ALCALDIA O MUNICIPIO

SELECCIONA COLONIA CALLE

NUMERO EXTERIOR NUMERO INTERIOR

Siguiente

Elige el motivo de la reclamación y captura el **domicilio del paciente**.

Paso 9

Si aún no tienes dada de alta tu cuenta bancaria, **captura la CLABE interbancaria** y sube tu estado de cuenta no mayor a 3 meses.

Paso 10

Carga la identificación oficial del paciente y las facturas (archivos PDF y XML) de los gastos por los que se solicita el reembolso.

Paso 11

Escanea tu **Informe Médico** y cárgalo en el sistema (tienes hasta 5 días naturales para hacerlo, de lo contrario se cancelará tu solicitud y deberás realizar una nueva solicitud).

Paso 12

En el resumen de tu trámite **verifica que la información sea correcta**. Si no lo es, puedes regresar a la sección que necesites para corregir la información.

Paso 13

Al registrar tu reembolso estás aceptando el Aviso de Privacidad, así como los Términos y Condiciones para el uso de medios electrónicos.

He leído el Aviso de privacidad

Acepto los Términos y condiciones para el uso de medios electrónicos

[Registrar mi reembolso](#)

Lee y acepta el aviso de privacidad, así como los términos y condiciones para el uso de medios electrónicos y posteriormente haz clic en **Registrar mi reembolso**.

Paso 14



Se solicitará la validación por parte del contratante de la póliza a través de su correo electrónico. Confirma su dirección de correo electrónico para realizar el envío.

Paso 15

- Correo electrónico
- SMS vía celular

Elige por qué medio recibir el código de seguridad. Posteriormente éste se debe capturar en la página de validación que se indica.

Paso 16



Una vez que culmines el proceso de validación, llegará a tu correo electrónico (el que registraste en tu Portal de Asegurados), con copia a tu agente, un **folio de seguimiento** con el cual puedes consultar el estatus de tu trámite.

En caso de tener dudas o requerir apoyo, acércate con tu agente o llama a Servicio Seguro **800 277 1234**, donde con gusto te atenderemos.

Consulta los siguientes materiales:

[Recomendaciones por tipo de reclamación](#)

[Consideraciones para reembolsos por consulta médica*](#)

*Aplica para Plan Seguro Integral, Plan Seguro Óptimo y Plan Seguro Avanzado.