



Manual de uso Siniestros Salud My AXA Agentes.

Octubre 2018

Contenido

- | | | |
|-----|---|------|
| 1. | ¿Cómo ingresar al Portal de Distribuidores? | P.03 |
| 2. | ¿Cuáles son los trámites que puedes gestionar en el Portal de Distribuidores? | P.06 |
| 3. | Programación de Cirugía | P.08 |
| 3.1 | ¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores? | P.09 |
| 4. | Tramitar un reembolso. | P.28 |
| 4.1 | ¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores? | P.29 |
| 5. | Ingresar información adicional a un trámite. | P.51 |
| 6. | ¿Tienes dudas? | P.58 |



¿Cómo ingresar al Portal de Distribuidores?

1

Ingreso e inicio de sesión en axa.mx

- ➔ Desde tu navegador ingresa a la página <https://axa.mx>
- ➔ Da clic en “Agentes”, se encuentra en la parte superior derecha de la página.

The screenshot displays the AXA Mexico website interface. At the top left is the AXA logo. The top right navigation bar includes links for 'Iniciar Sesión', 'Agentes' (highlighted with a red box and a hand cursor), 'Programación de Servicios', 'Prestadores de servicio', and 'ES'. Below this is a welcome message: 'Bienvenido al sitio AXA México | 01 800 900 1292 |' followed by social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, Google+, and LinkedIn. A secondary navigation bar contains categories: 'SEGUROS PARA TU AUTO', 'SEGUROS PARA TU SALUD', 'SEGUROS VIDA Y AHORRO', 'SEGUROS PARA TU HOGAR', 'ASEGURA TU NEGOCIO', 'SERVICIOS AXA', and 'CONOCE AXA'. On the right of this bar is a 'Pago en Línea' button with a right-pointing arrow. The main content area features a large banner with a woman's face. On the left side of the banner, the text reads 'My AXA, tu seguro como nunca antes.' and 'Todo lo que necesitas en la palma de tu mano.' with a 'Conoce más' button. On the right side of the banner, there is a 'Cotiza en línea' dropdown menu. The 'Cotiza en línea' menu is open, showing 'Cotiza tu seguro médico.' with a medical icon and a 'Cotiza aquí' button. Below this are 'Servicios en línea' and 'Localiza un agente' options, both with right-pointing arrows.

Ingreso e inicio de sesión en axa.mx

→ Ingresa correo y contraseña.



The image shows a login form with a dark blue background. It features two white input fields: the top one is labeled 'Usuario' and the bottom one is labeled 'Contraseña'. Below these fields is a prominent red button with the text 'Ingresar' in white. At the bottom right of the form, there is a link with a green border that reads 'Soy distribuidor y olvidé mi contraseña'.

NOTA: En caso de no recordar la contraseña, dar clic en “[Recuperar Contraseña](#)”.



¿Cuáles son los trámites que puedes gestionar en el Portal de Distribuidores?

¿Cuáles son los trámites que puedes gestionar en el Portal de Distribuidores?

- ➔ En la barra del menú principal dar clic en la pestaña “Mi Gestión”.
- ➔ Seleccionar el trámite a gestionar.

The screenshot shows the top navigation bar of the AXA Distributors Portal. The 'MI GESTIÓN' menu item is highlighted with a yellow box. Below the navigation bar, there are three main sections: 'Gestión de mi cartera', 'Gestión de mi cobranza', and 'Gestión de mis siniestros', each with a list of services.

MI GESTIÓN | IMPULSAR MIS VENTAS | SERVICIOS AXA | CERRAR SESIÓN | **Cotizadores y emisores**

- Gestión de mi cartera**
 - Expediente electrónico de clientes
 - Bolsa de descuentos
 - Pegaso
 - Directorio de Contactos AXA
 - Registro de reprocesos emisión
 - Consulta de estatus de mis trámites
Cualquier folio pegaso monitor, BPM autos flotilla o endosos, solicitud de trámites de cobranza, sise/seus.
 - Cartera de Vida
- Gestión de mi cobranza**
 - Solicitud trámites de cobranza
 - Administración de mi cartera
 - Pagos en línea (MIT)
 - Factura electrónica CFDI 3.2 (2017)
 - Factura electrónica CFDI 3.3 (2018)
 - Tipo de cambio
 - Mis comisiones
 - Prima pagada
 - Resumen cobranza
 - Cobros Especiales DXN Domiciliado
- Gestión de mis siniestros**
 - Configuración de alertas
 - Tramita un reembolso y programa servicios GMM
 - Ingresar información adicional trámites GMM
 - Reclamaciones GMM
 - Consulta de siniestros GMM
 - Consulta de siniestro Autos
 - Consulta Avanzada de Siniestros Autos (NUEVO)
Consulta de siniestros por criterios: Siniestro, Póliza, Fecha, Nombre, Apellidos y Razón Social
 - Consulta Avanzada de Siniestros Daños
Consulta de siniestros por criterios: Siniestro, Póliza, Fecha, Nombre, Apellidos y Razón Social
 - Call me back (NUEVO)
Gestión del siniestro de manera personalizada.



PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA.

3



¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

3.1

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

➔ Dar clic en “Tramita un Reembolso y Programa Servicios GMM”.

The screenshot displays the AXA Distributor Portal interface. At the top, there is a navigation bar with a home icon and several menu items: AUTOS, SALUD, VIDA, DAÑOS, MI GESTIÓN, IMPULSAR MIS VENTAS, SERVICIOS AXA, and CERRAR SESIÓN. On the right side of the navigation bar, there is a red button labeled "Cotizadores y emisores" with a right-pointing arrow.

The main content area is divided into three columns under the heading "MI GESTIÓN":

- Gestión de mi cartera**
 - Expediente electrónico de clientes
 - Bolsa de descuentos
 - Pegaso
 - Directorio de Contactos AXA
 - Registro de reprocesos emisión
 - Consulta de estatus de mis trámites
Cualquier folio pegaso monitor, BPM autos flotilla o endosos, solicitud de trámites de cobranza, sise/seus.
 - Cartera de Vida
- Gestión de mi cobranza**
 - Solicitud trámites de cobranza
 - Administración de mi cartera
 - Pagos en línea (MIT)
 - Factura electrónica CFDI 3.2 (2017)
 - Factura electrónica CFDI 3.3 (2018)
 - Tipo de cambio
 - Mis comisiones
 - Prima pagada
 - Resumen cobranza
 - Cobros Especiales DXN Domiciliado
- Gestión de mis siniestros**
 - Configuración de alertas
 - Tramita un reembolso y programa servicios GMM** (highlighted with a yellow box and a mouse cursor)
 - Ingresar información adicional trámites GMM
 - Reclamaciones GMM
 - Consulta de siniestros GMM
 - Consulta de siniestro Autos
 - Consulta Avanzada de Siniestros Autos (NUEVO)
Consulta de siniestros por criterios: Siniestro, Póliza, Fecha, Nombre, Apellidos y Razón Social
 - Consulta Avanzada de Siniestros Daños
Consulta de siniestros por criterios: Siniestro, Póliza, Fecha, Nombre, Apellidos y Razón Social
 - Call me back (NUEVO)
Gestión del siniestro de manera personalizada.

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

- ➔ Seleccionar y dar clic en la opción de búsqueda (Nombre, Póliza o Folio GMM).
- ➔ Ingresar datos solicitados.
- ➔ Dar clic en “Consultar”.

Selecciona tu opción de búsqueda

Nombre Póliza Folio GMM

Nombre Apellido Paterno Apellido Materno

Consultar

Selecciona tu opción de búsqueda

Nombre Póliza Folio GMM

Poliza Inciso

Consultar

Selecciona tu opción de búsqueda

Nombre Póliza Folio GMM

Ingresar Folio

Consultar

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

- ➔ Una vez que se obtuvieron los resultados, dar clic en “Ver Detalle” del asegurado.

Selecciona tu opción de búsqueda

 **Nombre**

 **Póliza**

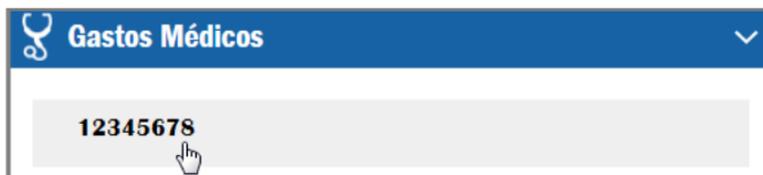
 **Folio GMM**

Consultar

JUAN PEREZ PEREZ
PEPJ700828
28-08-1970
[Ver detalle](#)

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

- ➔ Seleccionar y dar clic en el número de póliza.



- ➔ Dar clic en "Programar cirugía".



¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

- ➔ Seleccionar la póliza de gastos médicos mayores.
- ➔ Seleccionar al asegurado.

Programación de Servicios Gastos Médicos

Datos asegurado Datos del tramite Documentos

Póliza 12345678 - Titular JUAN PEREZ PEREZ

Elige una póliza

Póliza Titular JUAN PEREZ PEREZ

Elige al asegurado

Elige al asegurado

JUAN PEREZ PEREZ

Elegir póliza y asegurado

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

- ➔ Seleccionar si es un “Servicio Inicial” (Primera vez que se presentan gastos por este evento) o “Servicio Complementario” (Un evento relacionado a alguno que ya hayas registrado).

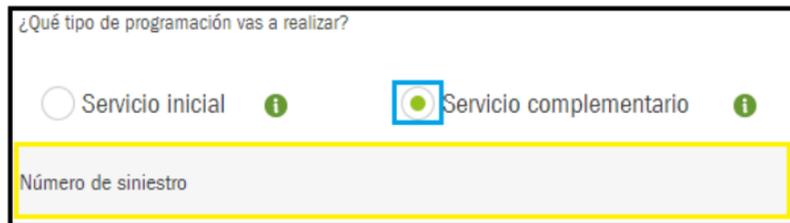
¿Qué tipo de programación vas a realizar?

Servicio inicial  Servicio complementario 

Ejemplo: En caso de tener un cálculo renal, el evento inicial es la hospitalización para quitar los cálculos y colocar un catéter ureteral, el servicio complementario sería la programación para el retiro del catéter.

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

- En caso de que sea un servicio complementario, deberás escribir o seleccionar el número de siniestro que le antecede para que se puedan ligar (Recuerda que los siniestros anteriores aparecen de manera automática).



¿Qué tipo de programación vas a realizar?

Servicio inicial  Servicio complementario 

Número de siniestro

- **NOTA: El número de siniestro lo encuentras en la carta dictamen que se proporcionó en el primer evento.**



reinventando / los seguros

Gastos Médicos

Información sobre su solicitud

Apreciable asegurado:

Reciba un cordial saludo de AXA Seguros. Nos permitimos informarle el estatus de su solicitud presentada el...

Fecha

Número de siniestro
16020104646

Número de póliza

Titular de la póliza

Nombre del contratante

Nombre del paciente

Tipo de solicitud
Programación de servicios
Tipo de servicio

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

- ➔ Seleccionar el trámite a realizar.
- ➔ Dar clic a “Continuar”.

¿Qué tipo de programación vas a realizar?

Servicio inicial  Servicio complementario 

Selecciona el trámite a realizar

Selecciona el trámite a realizar

Maternidad

Cirugía

Regresar **Continuar**

Seleccionar trámite

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

Ingresar información relacionada al trámite seleccionado (Maternidad o Cirugía).

- Seleccionar Tipo de evento (Accidente o Enfermedad)
- Completar los datos de acuerdo al evento
- Seleccionar la Fecha tentativa de la cirugía.

Completa los siguientes datos:

Tipo de evento

Seleccionar...
Accidente
Enfermedad

¿Qué síntomas presentas?

Fecha de inicio de síntomas.

Fecha tentativa de cirugía

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

Ingresar información relacionada al trámite seleccionado (Maternidad o Cirugía).

➔ Completar los datos del Hospital, seleccionar Estado y Hospital en donde se programará la cirugía.

Estado	Hospital en convenio
Seleccionar...	Seleccionar...
Seleccionar... AGUASCALIENTES BAJA CALIFORNIA BAJA CALIFORNIA SUR CAMPECHE CHIAPAS CHIHUAHUA CIUDAD DE MÉXICO COAHUILA COLIMA DURANGO GUANAJUATO GUERRERO NAYARIT NUEVO LEÓN	Seleccionar... ANGELES CLINICA LONDRES ANGELES SANTA MONICA BITE MEDICA CENTRO MEDICO DALINDE CLINICA QUIRURGICA BERLIN, SA DE CV HOSPITAL ABC HOSPITAL ABC SANTA FE HOSPITAL ANGELES ACOXPA HOSPITAL ANGELES DEL PEDREGAL HOSPITAL ANGELES LINDAVISTA HOSPITAL ANGELES METROPOLITANO HOSPITAL ANGELES MEXICO HOSPITAL DIOMED HOSPITAL ESPAÑOL MEXICO

NOTA: En los Hospitales convenio, AXA pagará directamente por la atención médica de los padecimientos del cliente, los asegurados solo tendrán que pagar el deducible, coaseguro y gastos personales.

En caso de no encontrar el Hospital, enviar correo a <myaxa@axa.com.mx>

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

Ingresar información relacionada al trámite seleccionado (Maternidad o Cirugía).

- ➔ Buscar al médico de acuerdo a Especialidad o RFC, si no lo encuentras, registrarlo de forma manual.

Completa los datos del Médico:

Especialidad RFC Registro Manual

- ➔ Ingresa el correo donde quieras recibir respuesta de tu trámite.
- ➔ Dar Clic en “Continuar”.

Completa tus datos de contacto

Correo electrónico donde quieras recibir la respuesta de tu trámite

Regresar **Continuar**

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

➔ Cargar los documentos solicitados de acuerdo al trámite (Se pueden cargar archivos en formato pdf e imágenes) dando clic en 

Carga los siguientes documentos:

1.- Identificación Oficial*			2.- Informe Médico*		
3.- Interpretación de Estudios*			4.- Comprobante de Domicilio		
5.- Otros Estudios			6.- Otros Documentos		
7.- Carta Poder					

*Documentos obligatorios

¡IMPORTANTE!

Se tiene que cargar un archivo correspondiente a cada tipo de documento.



Los archivos deben ser legibles, de lo contrario es probable que se retrase tu trámite ya que te pedirán nuevamente la información.



1.- Identificación Oficial*				2.- Informe Médico*			
 INE.pdf				 INFORME MEDICO.pdf			
3.- Interpretación de Estudios*				4.- Comprobante de Domicilio			
 INTERPRETACION DE ESTUDIOS.pdf							
5.- Otros Estudios				6.- Otros Documentos			

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

Solicitar Informe médico al médico tratante.

- Puedes solicitar el Informe Médico a tu médico tratante, dando clic en  en el campo de “Informe Médico”.

Carga los siguientes documentos:

1.- Identificación Oficial*			2.- Informe Médico*		
3.- Interpretación de Estudios*			4.- Comprobante de Domicilio		
5.- Otros Estudios			6.- Otros Documentos		
7.- Carta Poder					

*Documentos obligatorios

Comentarios Adicionales

Ingresa las observaciones y/o comentarios que consideres importantes que AXA conozca

Regresar **Continuar**

Dar clic para solicitar o cargar el informe.

- Dar clic en “Solicitar”.

Informe Médico 

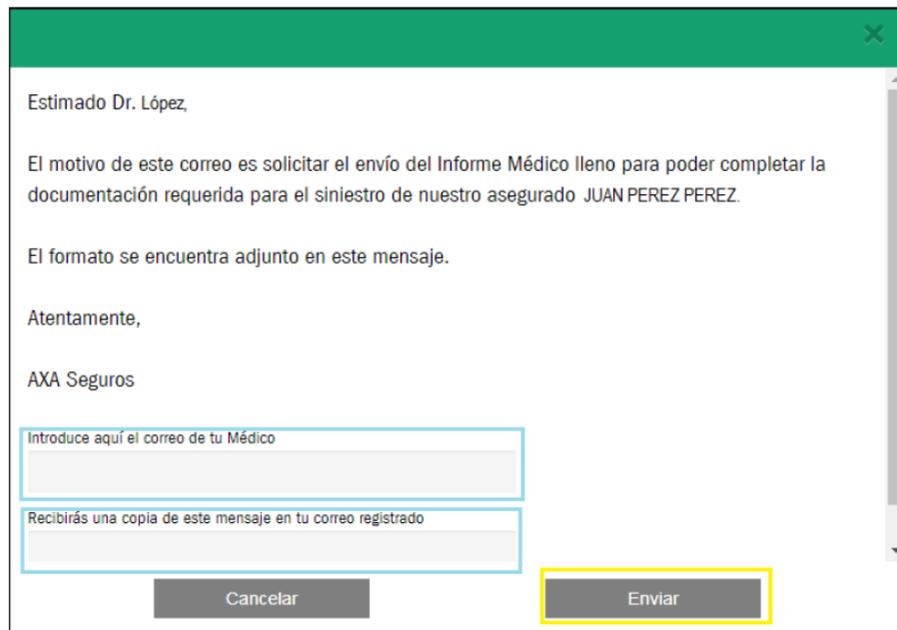
Puedes solicitar el informe a tu Médico Tratante o si ya cuentas con él, puedes cargarlo.

Solicitar **Cargar**

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

Solicitar Informe médico al médico tratante.

- Introduce el correo de tu médico tratante.
- Introduce tu correo para recibir copia de la solicitud del informe.
- Dar clic en “Enviar”.



Estimado Dr. López,

El motivo de este correo es solicitar el envío del Informe Médico lleno para poder completar la documentación requerida para el siniestro de nuestro asegurado JUAN PEREZ PEREZ.

El formato se encuentra adjunto en este mensaje.

Atentamente,

AXA Seguros

Introduce aquí el correo de tu Médico

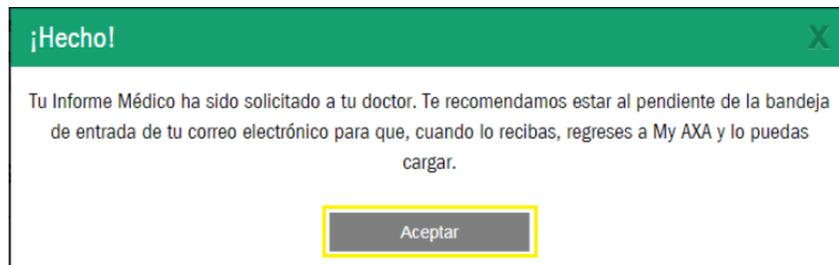
Recibirás una copia de este mensaje en tu correo registrado

Cancelar Enviar

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

Solicitar Informe médico al médico tratante.

- ➔ Saldrá un mensaje de confirmación.
- ➔ Dar clic en “Aceptar”.



NOTA: El informe médico te llegará vía correo electrónico, recomendamos también revisar tu bandeja de correos no deseados.

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

Solicitar Informe médico al médico tratante.

- Una vez que se haya recibido el informe por parte del médico tratante, adjuntarlo dando clic en  campo de “Informe Médico”
- Dar clic en “Continuar”.

Carga los siguientes documentos:

1.- Identificación Oficial*			2.- Informe Médico*		
3.- Interpretación de Estudios*			4.- Comprobante de Domicilio		
5.- Otros Estudios			6.- Otros Documentos		
7.- Carta Poder					

*Documentos obligatorios

Comentarios Adicionales

Ingresar las observaciones y/o comentarios que consideres importantes que AXA conozca

Regresar **Continuar**

Note: A yellow callout box highlights the 'Cargar informe médico' button and the 'Informe Médico' row.*

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

- ➔ Escribir correo electrónico en donde se recibirá la notificación.
- ➔ Dar Clic en "Enviar".

Estimado(a)

Al seleccionar el botón de "Enviar", acepta y confirma que la información proporcionada en este portal, así como la información contenida en los documentos adjuntos, es veraz y completa tal como la conoce, para que la compañía pueda emitir el dictamen correspondiente.

Así mismo solicitamos nos proporciones un correo electrónico donde quieres recibir la notificación del trámite de tu cliente para que puedas dar seguimiento.

Escribe aquí tu correo electrónico:

Cancelar **Enviar**

¿Cómo programar una cirugía desde el Portal de Distribuidores?

- ➔ Saldrá un mensaje de confirmación del envío de los documentos.
- ➔ Dar clic en “Aceptar”.

Programación de Servicios Gastos Médicos

¡Se ha enviado con éxito tu documentación a AXA Seguros!

Tu número de Folio es **10332423**

El dictamen de los datos antes mencionados así como la documentación adjuntada se someterá a términos y condiciones de la póliza contratada.

La descarga del resumen de tu folio iniciará automáticamente, si no, da [clic aquí](#). Además, te hemos enviado un correo electrónico con el resumen de tu folio.

Aceptar



**TRAMITAR UN
REEMBOLSO.**

4



¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

➔ Dar clic en “Tramita un Reembolso y Programa Servicios GMM”.

The screenshot displays the AXA Distributors Portal interface. At the top, there is a navigation bar with a home icon and several menu items: AUTOS, SALUD, VIDA, DAÑOS, MI GESTIÓN, IMPULSAR MIS VENTAS, SERVICIOS AXA, and CERRAR SESIÓN. On the right side of the navigation bar, there is a red button labeled "Cotizadores y emisores" with a right-pointing arrow.

Below the navigation bar, the main content area is divided into three columns, each with a heading and a list of links:

- Gestión de mi cartera**
 - Expediente electrónico de clientes
 - Bolsa de descuentos
 - Pegaso
 - Directorio de Contactos AXA
 - Registro de reprocesos emisión
 - Consulta de estatus de mis trámites
Cualquier folio pegaso monitor, BPM autos flotilla o endosos, solicitud de trámites de cobranza, sise/seus.
 - Cartera de Vida
- Gestión de mi cobranza**
 - Solicitud trámites de cobranza
 - Administración de mi cartera
 - Pagos en línea (MIT)
 - Factura electrónica CFDI 3.2 (2017)
 - Factura electrónica CFDI 3.3 (2018)
 - Tipo de cambio
 - Mis comisiones
 - Prima pagada
 - Resumen cobranza
 - Cobros Especiales DXN Domiciliado
- Gestión de mis siniestros**
 - Configuración de alertas
 - Tramita un reembolso y programa servicios GMM** (highlighted with a yellow box and a mouse cursor)
 - Ingresar información adicional trámites GMM
 - Reclamaciones GMM
 - Consulta de siniestros GMM
 - Consulta de siniestro Autos
 - Consulta Avanzada de Siniestros Autos (NUEVO)
Consulta de siniestros por criterios: Siniestro, Póliza, Fecha, Nombre, Apellidos y Razón Social
 - Consulta Avanzada de Siniestros Daños
Consulta de siniestros por criterios: Siniestro, Póliza, Fecha, Nombre, Apellidos y Razón Social
 - Call me back (NUEVO)
Gestión del siniestro de manera personalizada.

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

- Seleccionar y dar clic en la opción de búsqueda (Nombre, Póliza o Folio GMM).
- Ingresar datos solicitados.
- Dar clic en “Consultar”.

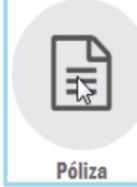
Selecciona tu opción de búsqueda

 **Nombre**  **Póliza**  **Folio GMM**

Nombre Apellido Paterno Apellido Materno

Consultar

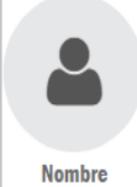
Selecciona tu opción de búsqueda

 **Nombre**  **Póliza**  **Folio GMM**

Poliza Inciso

Consultar

Selecciona tu opción de búsqueda

 **Nombre**  **Póliza**  **Folio GMM**

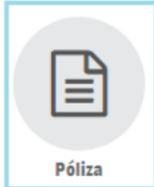
Ingresa Folio

Consultar

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

- ➔ Una vez que se obtuvieron los resultados, dar clic en “Ver Detalle” del asegurado.

Selecciona tu opción de búsqueda

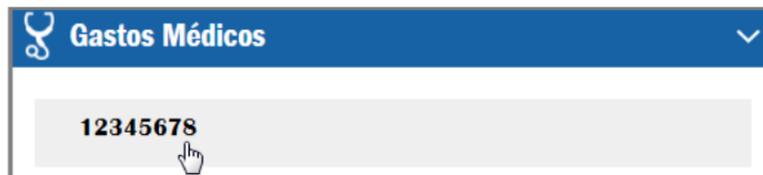
 **Nombre**  **Póliza**  **Folio GMM**

Consultar

JUAN PEREZ PEREZ
PEPJ700828
28-08-1970
[Ver detalle](#)

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

- ➔ Seleccionar y dar clic en el número de póliza.



- ➔ Dar clic en "Reembolso".



¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

- ➔ Seleccionar la póliza de gastos médicos mayores.
- ➔ Seleccionar al asegurado.

Programación de Servicios Gastos Médicos

Datos asegurado Datos del tramite Documentos

Póliza 12345678 - Titular JUAN PEREZ PEREZ

Elige una póliza

Póliza Titular JUAN PEREZ PEREZ

Elige al asegurado

Elige al asegurado

JUAN PEREZ PEREZ

Elegir póliza y asegurado

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

- ➔ Seleccionar si es un “Reembolso Inicial” (Primera vez que se presentan gastos por este evento) o “Reembolso Complementario” (Un evento relacionado a alguno que ya hayas registrado).

¿Qué tipo de reembolso vas a realizar?

Reembolso inicial 

Reembolso complementario 

Ejemplo: En caso de haber tenido un cálculo renal, el reembolso inicial es por la hospitalización para quitar los cálculos y colocar un catéter ureteral, el reembolso complementario sería por el retiro del catéter.

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

- En caso de que sea un servicio complementario, deberás escribir o seleccionar el número de siniestro que le antecede para que se puedan ligar (Recuerda que los siniestros anteriores aparecen de manera automática).

¿Qué tipo de reembolso vas a realizar?

Reembolso inicial ⓘ Reembolso complementario ⓘ

Número de siniestro

- **NOTA: El número de siniestro lo encuentras en la carta dictamen que te proporcionaron en tu primer evento.**



Gastos Médicos

Información sobre su solicitud

Apreciable asegurado:

Reciba un cordial saludo de AXA Seguros. Nos permitimos informarle el estatus de su solicitud presentada el...

Fecha

Número de siniestro
16020104646

Número de póliza

Titular de la póliza

Nombre del contratante

Nombre del paciente

Tipo de solicitud

Programación de servicios

Tipo de servicio

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

- ➔ Seleccionar el motivo del reembolso.

¿Qué tipo de reembolso vas a realizar?

Reembolso inicial 

Reembolso complementario 

Tipo de reembolso

Seleccionar...

Seleccionar...

Accidente

Embarazo

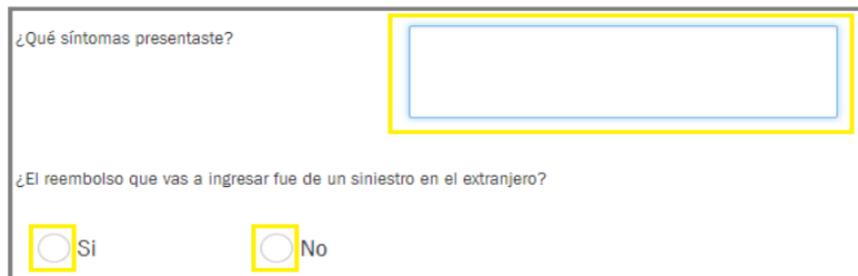
Enfermedad

Seleccionar motivo del reembolso

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

Ingresar información relacionada al trámite seleccionado (Accidente, Embarazo o Enfermedad).

- ➔ Completar los datos de acuerdo al evento.



¿Qué síntomas presentaste?

¿El reembolso que vas a ingresar fue de un siniestro en el extranjero?

Sí No

- ➔ Buscar al médico de acuerdo a Especialidad o RFC, si no lo encuentras, registrarlo de forma manual.



Seleccionar Médico Tratante

Buscar Médico Buscar por RFC Agregar Médico

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

Completar datos de contacto.

- ➔ Ingresa el correo donde quieras recibir respuesta de tu trámite.
- ➔ Dar Clic a “Continuar”.

Completa tus datos de contacto

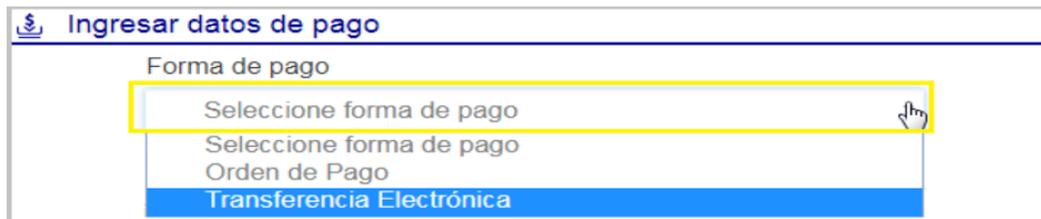
Correo electrónico donde quieras recibir la respuesta de tu trámite

Regresar **Continuar**

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

Ingresar datos de pago.

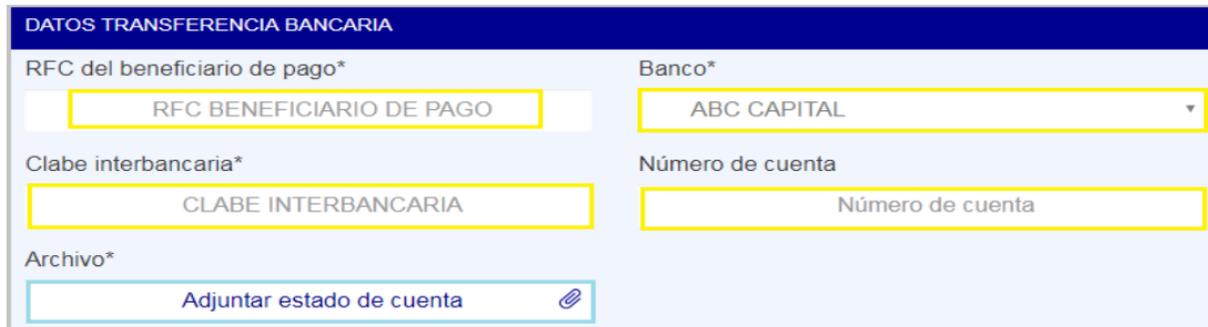
→ Elegir forma de pago



Forma de pago

- Seleccione forma de pago
- Seleccione forma de pago
- Orden de Pago
- Transferencia Electrónica

→ Ingresar datos de pago y adjuntar el estado de cuenta.



DATOS TRANSFERENCIA BANCARIA

RFC del beneficiario de pago*
RFC BENEFICIARIO DE PAGO

Banco*
ABC CAPITAL

Clabe interbancaria*
CLABE INTERBANCARIA

Número de cuenta
Número de cuenta

Archivo*
Adjuntar estado de cuenta

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

Ingresar datos de factura.

→ Cargar el XML y PDF de la factura.

FACTURA

Documentos XML 2.0 PDF o imagen de la factura

¿Qué es XML?: es un tipo de lenguaje simplificado y adaptado a Internet, debe llegar vía correo electrónico junto con la factura que genera el prestador.

EJEMPLO

```
<?xml version="1.0" standalone="no"?>
<!DOCTYPE peliculas SYSTEM "Peliculas.dtd">

<peliculas>
<pelicula tipo="comedia" sistema="PG-13" ejemplares="5" año="1987">
<titulo>Raising Arizona</titulo>
<guionista>Ethan Coen</guionista>
<guionista>Joel Coen</guionista>
<productor>Ethan Coen</productor>
<director>Joel Coen</director>
<actor>Nicolas Cage</actor>
<actor>Holly Hunter</actor>
<actor>John Goodman</actor>
<comentarios>Una pelicula clasica de Comedia.</comentarios>
</pelicula>
```

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

Ingresar datos de factura.

- Seleccionar el tipo de prestador.
- Una vez cargados los archivos en XML y PDF de la factura, se cargarán de manera automática el RFC del Emisor, el número de factura y el monto de la factura.
- Dar clic en “Guardar Registro”.

Tipo de Prestador	RFC del Emisor
<input type="text" value="Selecciona tipo de prestador"/> Selecciona tipo de prestador Farmacia Gabinete Hospital Laboratorio Médico	<input type="text" value="PEPJ700828"/>
No. de Factura	Monto Reclamado
<input type="text" value="Ingresa No. De Factura"/>	<input type="text" value="100"/>
<input type="button" value="GUARDAR REGISTRO"/>	<input type="button" value="LIMPIAR"/>
Monto Total	\$ 100.00

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

Ingresar datos de factura.

- ➔ En el caso de que se tenga que modificar o eliminar la factura, dar clic en “Editar” o “Eliminar”.

FACTURA: 1
Tipo de Prestador: Médico
RFC del Emisor: SMA160505FI5
No. de Factura: 114
Monto Reclamado: \$ 100
<input type="button" value="EDITAR"/> 
<input type="button" value="ELIMINAR"/> 

NOTA: Repetir los pasos de la carga de XML y PDF ([página 41](#)) con todas y cada una de las facturas que se ingresarán a reembolso.

- ➔ Una vez que estén cargadas todas las facturas, dar clic en “Siguiente”.

<input type="button" value="REGRESAR"/>	<input type="button" value="SIGUIENTE"/>
---	--

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

➔ Cargar los documentos solicitados de acuerdo al trámite (Se pueden cargar archivos en formato pdf e imágenes) dando clic en 

Carga los siguientes documentos:

1.- Informe Médico*			2.- Identificación Oficial*		
3.- Interpretación de Estudios*			4.- Recetas Médicas		
5.- Comprobante de Domicilio			6.- Otros Estudios		
8.- Carta Poder					

Comentarios Adicionales

Ingresa las observaciones y/o comentarios que consideres importantes que AXA conozca

**Documentos obligatorios

¡IMPORTANTE!

Se tiene que cargar un archivo correspondiente a cada tipo de documento.



Los archivos deben ser legibles, de lo contrario es probable que se retrase tu trámite ya que te pedirán nuevamente la información.



1.- Informe Médico*				2.- Identificación Oficial*			
 INFORME MEDICO.pdf				 INE.pdf			
3.- Interpretación de Estudios*				4.- Recetas Médicas			
 INTERPRETACION DE ESTUDIOS.pdf							
5.- Comprobante de Domicilio				6.- Otros Estudios			
8.- Carta Poder							

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

Solicitar Informe médico al médico tratante.

- Puedes solicitar el Informe Médico a tu médico tratante, dando clic en  en el campo de “Informe Médico”.

Carga los siguientes documentos:

1.- Informe Médico*			2.- Identificación Oficial*		
3.- Interpretación de Estudios*			4.- Recetas Médicas		
5.- Comprobante de Domicilio			6.- Otros Estudios		
7.- Otros Documentos					

*Documentos obligatorios

Regresar **Continuar**

- Dar clic en “Solicitar”.

Informe Médico 

Puedes solicitar el informe a tu Médico Tratante o si ya cuentas con él, puedes cargarlo.

Solicitar **Cargar**

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

Solicitar Informe médico al médico tratante.

- Introduce el correo de tu médico tratante.
- Introduce tu correo para recibir copia de la solicitud del informe.
- Dar clic en “Enviar”.



Estimado Dr. López,

El motivo de este correo es solicitar el envío del Informe Médico lleno para poder completar la documentación requerida para el siniestro de nuestro asegurado JUAN PEREZ PEREZ.

El formato se encuentra adjunto en este mensaje.

Atentamente,

AXA Seguros

Introduce aquí el correo de tu Médico

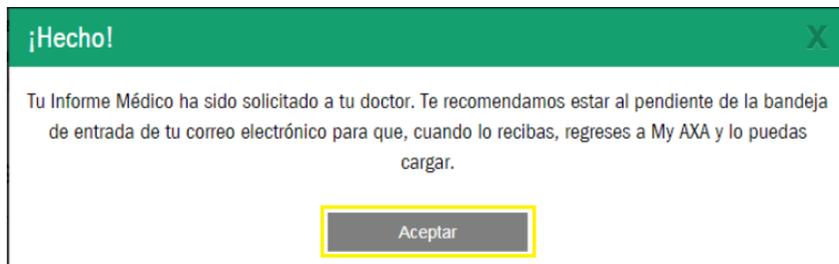
Recibirás una copia de este mensaje en tu correo registrado

Cancelar Enviar

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

Solicitar Informe médico al médico tratante.

- Saldrá un mensaje de confirmación.
- Dar clic en “Aceptar”.



NOTA: El informe médico te llegará vía correo electrónico, recomendamos también revisar tu bandeja de correos no deseados.

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

Solicitar Informe médico al médico tratante.

- Una vez que se haya recibido el informe por parte del médico tratante, adjuntarlo dando clic en  en el campo de “Informe Médico”
- Dar clic en “Continuar”.

Carga los siguientes documentos:

1.- Identificación Oficial*			2.- Informe Médico*		
3.- Interpretación de Estudios*			4.- Comprobante de Domicilio		
5.- Otros Estudios			6.- Otros Documentos		
7.- Carta Poder					

*Documentos obligatorios

Comentarios Adicionales

Ingresar las observaciones y/o comentarios que consideres importantes que AXA conozca

Regresar **Continuar**

Cargar informe médico

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

- Escribir correo electrónico en donde se recibirá la notificación.
- Dar Clic en “Enviar”.

Estimado(a)

Al seleccionar el botón de “Enviar”, acepta y confirma que la información proporcionada en este portal, así como la información contenida en los documentos adjuntos, es veraz y completa tal como la conoce, para que la compañía pueda emitir el dictamen correspondiente.

Así mismo solicitamos nos proporciones un correo electrónico donde quieres recibir la notificación del trámite de tu cliente para que puedas dar seguimiento.

Escribe aquí tu correo electrónico:

Cancelar **Enviar**

¿Cómo tramitar un reembolso desde el Portal de Distribuidores?

- ➔ Saldrá un mensaje de confirmación del envío de los documentos.
- ➔ Dar clic en “Aceptar”.

Programación de Servicios Gastos Médicos

¡Se ha enviado con éxito tu documentación a AXA Seguros!

Tu número de Folio es **10332423**

El dictamen de los datos antes mencionados así como la documentación adjuntada se someterá a términos y condiciones de la póliza contratada.

La descarga del resumen de tu folio iniciará automáticamente, si no, da [clic aquí](#). Además, te hemos enviado un correo electrónico con el resumen de tu folio.

Aceptar



5

Ingresar información adicional a un trámite.

Ingresar información adicional a un trámite.

➔ Dar clic en “Ingresar información adicional trámites GMM”.

The screenshot displays the AXA website's user interface. At the top, there is a navigation bar with a home icon and several menu items: AUTOS, SALUD, VIDA, DAÑOS, MI GESTIÓN, IMPULSAR MIS VENTAS, SERVICIOS AXA, and CERRAR SESIÓN. A red button labeled "Cotizadores y emisores" is positioned on the right side of the navigation bar. Below the navigation bar, the main content area is divided into three columns, each with a heading and a list of links. The first column is titled "Gestión de mi cartera" and includes links such as "Expediente electrónico de clientes", "Bolsa de descuentos", "Pegaso", "Directorio de Contactos AXA", "Registro de reprocesos emisión", "Consulta de estatus de mis trámites", and "Cartera de Vida". The second column is titled "Gestión de mi cobranza" and includes links like "Solicitud trámites de cobranza", "Administración de mi cartera", "Pagos en línea (MIT)", "Factura electrónica CFDI 3.2 (2017)", "Factura electrónica CFDI 3.3 (2018)", "Tipo de cambio", "Mis comisiones", "Prima pagada", "Resumen cobranza", and "Cobros Especiales DXN Domiciliado". The third column is titled "Gestión de mis siniestros" and includes links such as "Configuración de alertas", "Tramita un reembolso y programa servicios GMM", "Reclamaciones GMM", "Consulta de siniestros GMM", "Consulta de siniestro Autos", "Consulta Avanzada de Siniestros Autos (NUEVO)", "Consulta Avanzada de Siniestros Daños", and "Call me back (NUEVO)". The link "Ingresar información adicional trámites GMM" in the third column is highlighted with a yellow box and a mouse cursor icon, indicating the action to be taken.

Gestión de mi cartera

- Expediente electrónico de clientes
- Bolsa de descuentos
- Pegaso
- Directorio de Contactos AXA
- Registro de reprocesos emisión
- Consulta de estatus de mis trámites
Cualquier folio pegaso monitor, BPM autos flotilla o endosos, solicitud de trámites de cobranza, sise/seus.
- Cartera de Vida

Gestión de mi cobranza

- Solicitud trámites de cobranza
- Administración de mi cartera
- Pagos en línea (MIT)
- Factura electrónica CFDI 3.2 (2017)
- Factura electrónica CFDI 3.3 (2018)
- Tipo de cambio
- Mis comisiones
- Prima pagada
- Resumen cobranza
- Cobros Especiales DXN Domiciliado

Gestión de mis siniestros

- Configuración de alertas
- Tramita un reembolso y programa servicios GMM
- Ingresar información adicional trámites GMM**
- Reclamaciones GMM
- Consulta de siniestros GMM
- Consulta de siniestro Autos
- Consulta Avanzada de Siniestros Autos (NUEVO)
Consulta de siniestros por criterios: Siniestro, Póliza, Fecha, Nombre, Apellidos y Razón Social
- Consulta Avanzada de Siniestros Daños
Consulta de siniestros por criterios: Siniestro, Póliza, Fecha, Nombre, Apellidos y Razón Social
- Call me back (NUEVO)
Gestión del siniestro de manera personalizada.

Ingresar información adicional a un trámite.

- ➔ Ingresar el número de folio que necesita información adicional y da clic en “Consultar”.

Ingresar la información faltante

Esta sección es para ingresar información o documentos adicionales de tu trámite de Gastos Médicos, solamente aplica en el caso que te lo hayamos solicitado

Averigua si tu trámite requiere información adicional, solo ingresa tu número de folio:

Número de folio:

Consultar 

Ingresar información adicional a un trámite.

- ➔ Descargar la carta para identificar los documentos que se requieren.



The screenshot shows a web interface with a search bar at the top containing the text "Número de folio:" and the value "9713673". To the right of the search bar is a green checkmark. Below the search bar is a green button labeled "Consultar". In the center, a light blue box with a yellow border contains a document icon and the text "Carta de información adicional (PDF)". Below this box is the heading "Ingresa los documentos faltantes". Underneath the heading is a paragraph of text: "En la carta que recibiste indicamos los documentos que deberás ingresar, sino necesitamos documentos por favor ingresa la información requerida en la siguiente sección". At the bottom, there is a file upload area with a green plus icon, a red minus icon, a text input field, a grey button labeled "Seleccionar archivo", and a green checkmark.

Ingresar información adicional a un trámite.

- Seleccionar y adjuntar el archivo que se quiere cargar.
- Nombrar el archivo una vez adjuntado.
- Se pueden añadir más documentos dando clic en 



The screenshot shows a web interface for uploading documents. The main heading is "Ingresa los documentos faltantes". Below it, there is a paragraph of text: "En la carta que recibiste indicamos los documentos que deberás ingresar, sino necesitamos documentos por favor ingresa la información requerida en la siguiente sección".

There are three callout boxes with blue borders and white text:

- "Nombrar el archivo" points to the text input field containing "Aviso de accidente".
- "Adjuntar archivo" points to the "Seleccionar archivo" button.
- "Añadir más documentos" points to the green plus icon.

The interface also shows a list of uploaded documents. The first document is "Aviso de accidente.pdf", which is highlighted with a yellow border and has a green checkmark to its right. Below this, there is a section titled "Ingresa observaciones y/o respuestas" with a text area for input and a green checkmark to its right.

Ingresar información adicional a un trámite.

- ➔ Ingresar observaciones y/o respuestas.
- ➔ Dar clic en “Enviar”.

The screenshot shows a web interface with the following elements:

- Section Header:** "Ingresa los documentos faltantes" (Enter missing documents).
- Instruction:** "En la carta que recibiste indicamos los documentos que deberás ingresar, sino necesitamos documentos por favor ingresa la información requerida en la siguiente sección" (In the letter you received we indicate the documents you must upload, if we need documents please enter the required information in the following section).
- Document Upload:** A row containing a "+ -" icon, a text input field with "Aviso de accidente", a "Seleccionar archivo" button, a text input field with "aviso de accidente.pdf", and a green checkmark.
- Section Header:** "Ingresa observaciones y/o respuestas" (Enter observations and/or responses).
- Observation Field:** A text input field with the placeholder "Observación y/o respuesta" is highlighted with a blue border. To its right is a grey box containing the text: "La ODP deberá salir a nombre de Juan Pérez Pérez, se adjunta el documento con la identificación oficial." and a green checkmark.
- Submit Button:** A green "Enviar" button is highlighted with a yellow border.

Ingresar información adicional a un trámite.

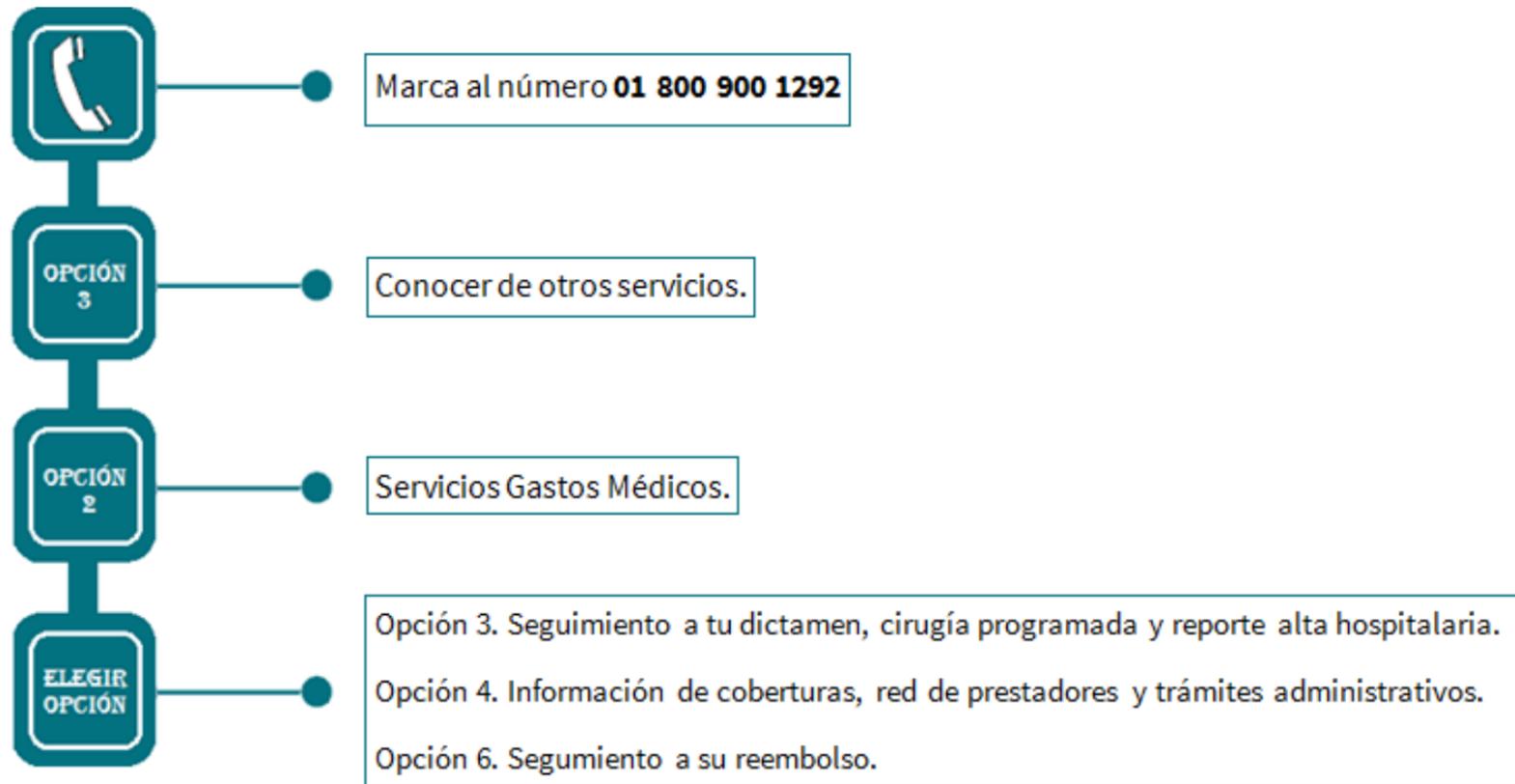
- Una vez enviada la documentación aparecerá un mensaje de confirmación de envío exitoso.





¿Tienes dudas?

¿Tienes Dudas?



¿Tienes Dudas?



Si tienes dudas respecto a alguno de tus trámites, puedes escribir al correo:
<AtencionSalud@axa.com.mx>



Si tienes problemas técnicos con el portal, puedes escribir al correo:
<myaxa@axa.com.mx>