

¿Qué hacer en caso de siniestro?

La salud de tu familia es importante, elige un seguro que pueda protegerla



¿Cuál es el procedimiento a seguir para someterme a cirugía?

En caso de que necesites cirugía, MetLife ofrece el beneficio Cirugía Programada. A continuación encontrarás los pasos:

- 1** Entra a nuestra página de internet www.metlife.com.mx y en la sección Servicio al cliente (Información útil > Formatos y solicitudes > Seguros de gastos médicos mayores), encontrarás los formatos Informe médico y Aviso de accidente o enfermedad. Descárgalos.
- 2** Tu médico debe llenar el formato Informe médico, tú llena el formato Aviso de accidente o enfermedad.
- 3** Si tu médico no pertenece a nuestro grupo médico asociado, solicita el presupuesto de sus honorarios.
- 4** Envía por correo electrónico los formatos y la interpretación de cualquier estudio realizado previamente a la dirección cirugiaprogramada@metlife.com.mx.
El tiempo de respuesta es de 3 días hábiles.

· También puedes entregar tus documentos en alguno de los Centros de Servicio o en Oficina de Atención a Clientes, presentando credencial de asegurado MetLife, identificación oficial del titular y del afectado (en caso de no ser el titular).
- 5** La autorización de la cirugía se entrega por el mismo medio que la solicitaste y en ella se especifica la suma asegurada, los honorarios médicos cubiertos y, en caso de aplicar, el deducible y el coaseguro.
- 6** En el hospital debes presentar la autorización de admisión y una identificación oficial vigente con fotografía.

¿Qué es el pago directo?

El pago directo es un sistema que te permite atenderte en cualquier hospital con el que tengamos convenio sin tener que realizar el pago.

MetLife se hace cargo del pago de los servicios procedentes, tú únicamente pagas el deducible, el coaseguro y los gastos no procedentes. Así quedas protegido contra algún desequilibrio económico.

¿El pago directo solo cubre la hospitalización o también los honorarios médicos?

Sí, siempre que tu médico pertenezca a nuestro grupo médico asociado o acepte nuestro proceso de pago y catálogo de intervenciones quirúrgicas. También liquida los honorarios por atención médica recibida dentro del hospital.

¿Cómo procede el pago directo si no pude programar la cirugía porque fue una emergencia?

Si no pudiste programar una cirugía por accidente o emergencia y tu permanencia en el hospital es mayor a 24 horas, el sistema de pago directo opera de la siguiente manera:

- 1** En el hospital, debes presentar tu credencial de asegurado MetLife. El hospital nos reportará tu ingreso, verifica que haya sido reportado, llamando a nuestros números de Atención.
- 2** Si el hospital solicita un depósito, debes cubrirlo; si el siniestro procede, te devolverán dicho depósito.
- 3** Si contamos con la información médica y administrativa completa, un médico de MetLife te llamará o asistirá para valorar el caso en un lapso no mayor a 24 horas. Si el siniestro procede, te entregará la autorización de pago directo e indicará los gastos que tú debes cubrir.

¿Puedo usar el sistema de pago directo si estoy menos de 24 horas en el hospital por las características de la cirugía?

El pago directo es únicamente si la cirugía se programa con anticipación. Si no pudiste programarla porque fue una emergencia, los gastos corren por tu cuenta y después tendrás que solicitar un reembolso.

¿Qué debo hacer para solicitar un reembolso?

Para solicitar un reembolso es necesario que entregues en alguno de nuestros Centros de Servicio los comprobantes de los gastos amparados por la póliza. MetLife los revisará y autorizará.

Puedes consultar el procedimiento completo en nuestra página de internet www.metlife.com.mx

¿Dónde puedo encontrar los formatos que tengo que llenar en caso de siniestro?

Los formatos los puedes encontrar en la página de internet www.metlife.com.mx en el manual del usuario, en los módulos hospitalarios* y en nuestros centros de servicio.

*Para información sobre el horario de atención en cada uno de nuestros módulos hospitalarios, comunícate al tel. 5328 7222, lada sin costo 800 019 33 00

Atención:

Cualquier duda sobre alguno de los trámites y sus procedimientos en caso de siniestro, puedes consultar nuestra página: www.metlife.com.mx

También puedes llamarnos a los siguientes teléfonos:

Ciudad de México: 5328 7222

Interior de la República: 800 019 33 00

Recomendaciones:

- Verifica que tu póliza se encuentre al corriente en sus pagos.
- Lleva siempre contigo la tarjeta de asegurado MetLife y una identificación oficial.

Centros de servicio

CDMX Reforma

Av. Paseo de la Reforma
No. 265, P.B.
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500, Alcaldía Cuauhtémoc
Ciudad de México
(frente a la Glorieta de la Palma)

CDMX Universidad

Av. Universidad
No. 1897, P.B. y Piso 1,
Col. Oxtopulco Universidad
C.P. 04310, Alcaldía Coyoacán
Ciudad de México

Guadalajara

Av. Patria No. 888
P.B. Piso 6 y 7
Col. Loma Real
C.P. 45129
Zapopan, Jalisco

Monterrey

Calzada del Valle
No. 120 Oriente
P.B. Col. Del Valle
C.P. 66220
San Pedro Garza García, N.L.

Toluca

Ignacio Allende No. 101
Col. Centro, Toluca de Lerdo
C.P. 50000
Estado de México

Xalapa

Av. Ruiz Cortinez No. 1706
Col. Francisco Moreno y
Ferrer Guardia, C.P. 91020
Xalapa- Enríquez, Veracruz

  metlife.com.mx | 800 00 METLIFE (638 5433)

Los productos y servicios son ofrecidos por MetLife México, S.A. filial de MetLife Inc. que operan bajo la marca "MetLife". Todo lo anterior de acuerdo a las condiciones generales del seguro contratado.

VV-2-400 Ver. 2