



Atención de Siniestros y Asistencias

01800 201 67 64

Disponible las 24 horas, los 365 días del año.



Para reportar el siniestro es importante contar el número de póliza.

Es una línea exclusiva para reportar el siniestro de Gastos Médicos Mayores en cualquier lugar de la República Mexicana.

Recibirás orientación de:

- Información de Servicios Médicos
- Enlace para Solicitar el paquete de Asistencias (IKE Asistencias)
- Grupo de Especialistas Médicos
- Centros de Atención Médica
- Quejas y comentarios
- Coordinación de Internamiento

Despliegue de información

En nuestras páginas www.segurosbanorte.com.mx o www.espaciobanorte.com podrás encontrar la siguiente información:

- Información de nuestros productos, de los beneficios que cuentan nuestros asegurados.
- Directorio Médico (hospitales, médicos, laboratorios, entre otros).
- Formatos requeridos para la reclamación (descarga de archivos dentro del producto).



¿Cómo utilizar el seguro?

Existen tres formas:

1

PAGO DIRECTO

Atención médica directo en el hospital siempre y cuando se cuente con un diagnóstico definitivo.

2

CIRUGIA PROGRAMADA

En caso de que le sea diagnosticado cierto padecimiento al asegurado a consecuencia de una enfermedad o accidente cubierto y requiera de una operación quirúrgica.

3

REEMBOLSO

El asegurado gestiona todos los gastos de su atención por lo que podrá realizar la reclamación a la aseguradora, presentando la papelería completa indicada en Condiciones Generales.

¿ Qué hacer en caso de siniestro?

1

PAGO DIRECTO

1. El asegurado debe comunicarse al teléfono (01 800 201 67 64) indicado al reverso de su credencial.
2. El usuario le indicará los hospitales más cercanos según la ubicación del asegurado. El asegurado elige su mejor opción.
3. El asegurado accede al hospital:
 - Se dirige al área de admisión o módulo hospitalario.
 - Se identifica como asegurado de Seguros Banorte proporcionando la credencial e identificación oficial vigente.
4. El Coordinador de Plaza (ejecutivo del módulo o del área de admisión) gestionará la coordinación de servicio:
 - Facilitarle la atención de un médico de red*
 - Proporcionar los documentos para el proceso de atención médica tanto del médico tratante como para el asegurado.
 - Enviar a la aseguradora dichos documentos para su respectiva autorización.
5. Una vez obtenida la información completa se otorga la carta cobertura la cual incluye:
 - Monto Autorizado Hospital
 - Honorarios autorizados al equipo Médico
 - Deducible y Coaseguro
 - La atención médica debe ser mayor a 24 horas para su la respectiva autorización.

* Para evitar complicaciones recomendamos que el asegurado se cerciore que sea un médico de convenio

2

CIRUGIA PROGRAMADA

1. INFORME MEDICO (con diagnóstico definitivo).
2. INFORME DE RECLAMANTE (datos de contacto).
3. Copia de identificaciones del asegurado afectado (IFE, FM3 o Pasaporte y Credencial Banorte).
4. Interpretación de estudios, en caso de programación de medicamentos, copia de receta médica (la original se entregará al recibir medicamento).
5. Lugar de recepción de documentos: Oficina Seguros Banorte, Médico Coordinador plaza, asesor o agente o directamente al email: programacioncirugiagmm@banorte.com

3

REEMBOLSO

1. INFORME MEDICO (debe ser actualizado cada 3 meses).
2. INFORME DE RECLAMANTE (datos de contacto).
3. Copia de Identificación oficial y Credencial Banorte.
4. Documentos fiscales de documentos a reembolsar (facturas, recibos de honorarios a nombre del Titular de póliza o de Seguros Banorte).
5. Carta de autorización de TR.
6. Copia de Estado de Cuenta con CLABE legible.