



AIDA



¿Qué es AIDA?



- Es un servicio **enfocado 100% a nuestros asegurados** que presentan alguna solicitud de **aclaración o modificación de una respuesta por servicios programados**.
- **Canal de atención exprés** para nuestros asegurados que se comunican **a través de Contact Center**, con el **objetivo** de brindarles una **resolución en 2 hrs ó 24 hrs** dependiendo del caso a través de personal especializado.
- Contact Center **800 001 8700 Opción 3**
- Horario de servicio de **8 am a 4 pm (horario del centro de México)**, las peticiones recibidas posterior a esta hora de cierre, se considerarán como recibidas el siguiente día hábil.



¿Con que trámites podremos apoyar a nuestro asegurado?

Tiempo de respuesta 2 hrs:



Aclaraciones en Tabulaciones Honorarios Médicos de Servicios Programados.



Aclaraciones en observaciones al asegurado en carta autorización.



Modificaciones en Deducible y Coaseguro en Servicios Programados.

Tiempo de respuesta 24 hrs:



Incidencia en programaciones de **Medicamentos**.



Modificación de Proveedores en carta autorización.