



Nos mueve el amor por **Proteger Mejor[®]**
de ti y los que amas.

Conoce tu seguro 2024

Alfa Medical



**SEGUROS
MONTERREY**



Hablemos de
Gastos Médicos

¡Bienvenido a Seguros Monterrey New York Life!

A partir de hoy formas parte de nuestros asegurados, gracias por darnos la oportunidad de **Proteger Mejor**[®] de ti y los que amas.

Alfa Medical es el Seguro de Gastos Médicos Mayores que te ofrece la tranquilidad de saber que, en caso de accidente o enfermedad, contarás de acuerdo con las coberturas contratadas, con el respaldo financiero que te permita tener acceso a una atención médica sin desequilibrar tu economía familiar.

Este material tiene como objetivo que te familiarices con los conceptos básicos, conozcas el alcance de tu cobertura y la información más relevante de tu seguro.

Este documento tiene carácter meramente informativo y ejemplificativo. Para conocer los alcances, los límites, las exclusiones y las coberturas del producto, consulta las condiciones generales del producto en www.mnyl.com.mx

Índice

Bienvenida	2
Índice	3
1. Conoce tu producto	4
a. Beneficios principales	4
b. Personaliza tu Seguro	5
c. Asistencia Alfa Medical	6
d. Periodos de espera y exclusiones	7
2. ¿Cómo usar mi Seguro?	9
a. Familiarízate con los conceptos básicos de tu Seguro	9
b. ¿Cómo consultar proveedores médicos?	11
¿Cómo calcular mi participación en caso de un siniestro?	12
Reclamación inicial	12
Reclamación complementaria	14
¿Cómo solicito una ambulancia de urgencia?	17
¿Cómo solicito una ambulancia de programada?	18
¿Qué hacer en un ingreso hospitalario?	21
3. Contáctanos	22

1. Conoce tu producto

a. Beneficios principales

Tu Seguro de Gastos Médicos Mayores te brinda protección y tranquilidad al cubrir los gastos médicos necesarios para la recuperación de tu salud ocasionados por un accidente o enfermedad que estén cubiertos por tu póliza de seguro.

Cobertura de maternidad

- Beneficio de maternidad
- Maternidad por reproducción asistida
- Circuncisión
- Enfermedades congénitas para nacidos dentro y fuera de vigencia
- Complicaciones del embarazo





Protección Patrimonial



Si el titular de la póliza (mayor a 18 años y menor a 60) llegase a faltar o sufriera un siniestro que le cause invalidez total y permanente, nosotros nos hacemos cargo de las primas de su cónyuge e hijos menores de 25 años incluidos en la póliza durante los siguientes 5 años.

Reducción de Deducible por Accidente



En caso de un Accidente Amparado se reducirá en un 50% el monto del deducible contratado, siempre y cuando los gastos médicos realizados excedan de \$3,000 (tres mil pesos) y el accidente ocurra dentro del territorio nacional.

Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida



Se cubren los tratamientos médicos para el control de la infección por el virus de VIH, esta cobertura podrá ser incluida sin costo y a solicitud del asegurado, siempre y cuando se cumplan con los requisitos de selección.

b. Personaliza tu seguro



Por un costo adicional, podrás contratar alguna de las siguientes coberturas para completar tu protección:

- Eliminación de Deducible por Accidente
- Alfa Medical Cash por Diagnóstico
- Protección por Fallecimiento
- Asistencia en el Extranjero
- Enfermedades Catastróficas en el Extranjero
- Extensión en el Extranjero*
- Estudiantes y Trabajadores Temporales en el Extranjero**
- Dental Premium
- Incremento en el Catálogo de Honorarios Médicos

*Pregunta a tu asesor el detalle de cada cobertura o consulta las Condiciones Generales de tu póliza.

**Pregunta a tu asesor profesional si aplica para tu plan.

C. Asistencia Alfa Medical

Servicio de ambulancia a través de Asistencia Alfa Medical



- Cuentas con servicio de ambulancia terrestre o aérea sin costo alguno dentro del territorio indicado en la carátula de tu póliza.
- Recuerda que deberás coordinarlo a través de Asistencia Alfa Medical.

Consulta el paso a paso al final de este material.



Asistencia Nutricional y Psicológica

Podrás obtener orientación telefónica y presencial con especialistas en psicología y nutrición.



Orientación nutricional: en ella, podrás consultar tu peso ideal, dietas sencillas y rutinas de ejercicio e informarte sobre desórdenes alimenticios no críticos.*



Orientación psicológica: podrás informarte sobre padecimientos de enfermedades terminales, pérdida por fallecimiento y trastornos de la alimentación.*



Orientación médica telefónica: recibirás orientación sobre síntomas, molestias y dudas en relación a medicamentos. Se podrá solicitar la presencia de un médico a domicilio, donde la primera consulta será gratuita.*

*Este servicio se proporcionará de manera telefónica y podrá ser presencial sin costo para la primera consulta y con costo preferencial para las consultas subsecuentes.

Para más información sobre estos beneficios, comunícate a Asistencia Alfa Medical.

Asistencia Funeraria

Con este servicio, recibirás los siguientes beneficios:



- Referencia de agencias funerarias.
- Asesoría en trámites: certificado de defunción, acta de defunción, dispensa de la necropsia, orientación sobre traslado del cuerpo, notificación a acreedores para liberación de deudas, etc.
- Servicio de tanatología durante una crisis o duelo.



d. Periodos de espera y exclusiones



A partir del **primer día** quedarán cubiertos los Accidentes, así como cualquiera de las siguientes enfermedades (siempre y cuando no sean preexistentes)

- Apendicitis aguda.
- Intoxicación alimentaria.
- Diarrea y Gastroenteritis de origen infeccioso.
- Golpe de calor (insolación).
- Trombosis pulmonar de origen traumático.
- Derrame cerebral de origen traumático.
- Infarto agudo al miocardio sin Enfermedad coronaria.

Las enfermedades o lesiones no enunciadas a continuación, tendrán un Periodo de Espera de **30 días** contados a partir del inicio de cobertura.



A partir de los **10 meses** de cobertura ininterrumpida:

- Beneficios de maternidad.
- Complicaciones de embarazo.
- Cobertura del recién nacido.



Se cubrirán a partir del inicio del **tercer año** de cobertura ininterrumpida las siguientes enfermedades o lesiones:

- Hemorroides.
- Insuficiencia venosa.
- Padecimientos de amígdalas y adenoides.
- Tratamiento médico o quirúrgico de cualquier estructura anatómica de la rodilla, excepto fracturas óseas.
- Tratamientos de nariz y senos paranasales por enfermedad.
- Tratamiento para corregir hallux valgus (juanetes).
- Tratamiento para corregir lesiones de columna como cifosis, lordosis y escoliosis y sus complicaciones.
- Padecimiento de vesículas y vías biliares.
- Litiasis en vías urinarias.
- Enfermedades ácido-pépticas, incluida enfermedad por reflujo gastroesofágico.
- Enfermedades en glándulas mamarias (incluye cáncer de seno).
- Trastornos del aparato reproductor femenino (incluye cáncer).



Se cubrirán a partir del inicio del **cuarto año** de cobertura ininterrumpida los padecimientos preexistentes que declares en la solicitud de tu Seguro que no hayan presentado síntomas o generado gastos durante ese periodo.



Recuerda que no deben de pertenecer a los siguientes grupos:

- Padecimientos cardíacos.
- Accidentes vasculares.
- Diabetes mellitus.
- Insuficiencia renal.
- Padecimientos oncológicos.
- SIDA/VIH.
- Enfermedades degenerativas.
- Padecimientos neurológicos.



Exclusiones

También, debes considerar que hay eventos, insumos, tratamientos, etc., que no están cubiertos por la póliza.

Consulta el apartado de Exclusiones de tus Condiciones Generales.

2. ¿Cómo usar mi seguro?

a.

Familiarízate con los conceptos básicos de tu Seguro

Gastos médicos amparados



Son todos aquellos gastos médicamente necesarios para la atención de una Enfermedad o Accidente cubierto por la póliza, tales como: servicios hospitalarios, medicamentos, estudios de laboratorio y gabinete que se necesiten para establecer el diagnóstico y el tratamiento, honorarios médicos y enfermeras.

Siniestro



Evento derivado de un accidente, enfermedad, parto o cesárea que se presente a la compañía y que esté cubierto en términos de las Condiciones Generales de la póliza.

Suma asegurada



Monto máximo de responsabilidad que Seguros Monterrey New York Life asumirá por cada siniestro amparado. Esta se encuentra señalada en la carátula de tu póliza.

Deducible



Es la cantidad a partir de la cual Seguros Monterrey New York Life comenzará a pagar tu reclamación. Tú tendrás que cubrir los gastos hasta este monto para cada siniestro.

Existen dos esquemas de Deducible: Único* y Anual.

Deducible Anual: Es la cantidad que deberás aportar anualmente, únicamente si continúan los gastos de un mismo siniestro en la siguiente vigencia.

Deducible Único*: Es la cantidad que deberás aportar en una sola ocasión por siniestro.

(Puedes verificar tu Deducible y su esquema en tu carátula de póliza).

***Pregunta a tu asesor profesional si aplica para tu plan.**

Coaseguro



Es el porcentaje con el cual participarás del total de los gastos médicos procedentes una vez descontado el deducible. Este tendrá un tope máximo de contribución por cada siniesto, mismo que está señalado en la carátula de póliza.

Coaseguro para medicamentos



Si realizas la compra de medicamentos con las farmacias en convenio, aplicará un coaseguro del 10% o podrás comprar los medicamentos en cualquier otro establecimiento, en cuyo caso se aplicará un coaseguro del 30% y sin tope máximo de contribución.

Periodo de espera



Es el tiempo ininterrumpido que debe transcurrir entre la fecha de alta del asegurado en la póliza y la fecha a partir de la cual se cubrirán ciertas enfermedades.

Padecimientos preexistentes



Enfermedades o lesiones que, con anterioridad a la contratación de tu Seguro, hayan sido diagnosticadas previamente por un médico, se hayan realizado gastos comprobables para su atención y/o exista un expediente médico o resumen clínico.



b. ¿Cómo consultar proveedores médicos?



Para conocer a los médicos, hospitales y clínicas en convenio, consulta el directorio en: www.mnyl.com.mx

Si te atiendes en hospitales que pertenecen al plan que contrataste no existirá ajuste en coaseguro



En caso de recibir atención en un hospital de mayor nivel, deberás contribuir con un porcentaje de coaseguro mayor y se eliminará el tope de coaseguro de acuerdo a la siguiente tabla:

Nivel hospitalario contratado	Nivel hospitalario de atención		
	Pleno	Íntegro	Práctico
Pleno/Pleno Monterrey	Coaseguro contratado	10 puntos porcentuales menos al coaseguro contratado**	10 puntos porcentuales menos al coaseguro contratado**
Íntegro Práctico Total	25 puntos porcentuales adicionales al coaseguro contratado*	Coaseguro contratado	10 puntos porcentuales menos al coaseguro contratado**
Práctico	50 puntos porcentuales adicionales al coaseguro contratado*	20 puntos porcentuales adicionales al coaseguro contratado*	Coaseguro contratado

* En caso de que la atención hospitalaria se preste en alguno de estos hospitales, no existirá tope de Coaseguro.

** No aplica para Coaseguro 0%.

*** Para Pólizas con Deducible Exceso en ningún caso aplicará reducción de Coaseguro.

Este ajuste no aplicará en caso de Urgencia Médica .

¿Cómo calcular mi participación en caso de siniestro?

Participación a cargo del Asegurado	Tipos de reclamación	Límites
Deducible	Inicial	Suma Asegurada
Deducible anual Deducible único*	Complementaria	Tope de Coaseguro
Coaseguro		
Coaseguro para medicamentos*		

*Pregunta a tu asesor profesional si aplica para tu plan.

Reclamación Inicial

Te damos un ejemplo de cómo participarías en el siniestro en caso de una apendicitis.

¿Dónde atenderte?



Deberás verificar el grupo de hospitales al cual tienes acceso de acuerdo al plan que contrataste a través de nuestro portal, o bien llamando al Call Center.

Por ejemplo, si contrataste un Alfa Medical Pleno en Ciudad de México, entonces podrás atenderte en el Hospital Ángeles del Pedregal.

Siniestro	Apendicitis
Suma Asegurada	\$150,000,000
Deducible	\$25,000
Coaseguro	10%
Coaseguro de medicamentos	30%*

*Este coaseguro aplicará solo si adquieres los medicamentos en el hospital o fuera de nuestra red de farmacias en convenio.



Si al contratar tu póliza elegiste un deducible de \$25,000 y un coaseguro de 10% y el total de los gastos médicos en la primera atención fue de \$147,444, te decimos de qué forma contribuyes.

Servicios médicos	
Gastos de hospitalización (radiografías, quirófano, materiales de curación, habitación, etc.)	\$85,094
Honorarios médicos y quirúrgicos (médicos, anestesiólogo y ayudantes)	\$24,656
Total Gastos	\$109,751

¿Cómo aplica?	
Total Gastos - Deducible contratado	\$109,751 - \$25,000
Subtotal antes de coaseguro	\$84,751
Coaseguro	\$84,751 x %10 = \$8,475

¿Con cuánto contribuyes?	
Deducible + coaseguro = \$25,000 + \$8,475 = \$33,475	
Gastos a cargo de Seguros Monterrey New York Life	
Total de Gastos - Tu contribución = \$109,751 - \$33,509 = \$76,276	

¿Cuánta Suma Asegurada te queda para este padecimiento?	
Suma Asegurada - Gastos a cargo de Seguros Monterrey New York Life	\$150,000,000 - \$76,275.51 = \$149,923,724

Reclamación complementaria

Te damos un ejemplo para atenciones posteriores.

Si derivados de la apendicitis requieres medicamentos y consultas postoperatorias y la suma de estos servicios es de \$37,693.

Te decimos cómo contribuyes:

Reclamación Complementaria		¿Con cuánto contribuyes?	
Medicamentos	\$34,135	Medicamentos	\$3,414
Consultas postoperatorias	\$3,558	Consultas postoperatorias*	\$356
Gastos de Reclamación Complementaria	$\$34,135 + \$3,558 = \$37,693$	Gastos de Reclamación Complementaria	\$3,769

Gastos a cargo de SMNYL: Gasto de Reclamación Complementaria - Tu contribución = \$37,693 - \$3,768 = \$33,925

Si consideramos ambas reclamaciones, el costo total del siniestro se distribuye de la siguiente forma:

Contribución Reclamación Inicial		Contribución Reclamación Complementaria	
Deducible	\$25,000	Coaseguro de medicamentos	\$3,414
Coaseguro	\$8,475	Coaseguro consultas postoperatorias	\$356
Total	\$33,475	Total	\$3,769

Total de tu contribución
(Inicial + Complementaria)
 $\$33,475 + \$3,769 = \$37,244$

Total de Gastos a cargo de SMNYL
(Inicial + Complementaria)
 $\$76,276 + \$33,924 = \$110,199$

*El monto que has pagado por concepto de coaseguro en ambas reclamaciones es de **\$12,245**

Recuerda que el tope será el correspondiente al % de coaseguro elegido; una vez alcanzado éste, ya no tendrás que volver a participar por concepto de Coaseguro.

Cobertura Dental

Con este servicio, recibirás los siguientes beneficios:



- Limpiezas (2)
- Diagnóstico
- Aplicación del fluor
- Selladores
- Radiografías
- Selladores

Para conocer el detalle, consulta el folleto dental en www.mnyl.com.mx



Proceso de Atención

Existen dos maneras para acceder:

1

¡Elige tu odontólogo!

Visita nuestro sitio www.mnyl.com.mx

- Ubica este ícono  que se encuentra del lado derecho del directorio médico.
- A través del botón ayuda del menú principal de nuestro sitio web, dentro del menú proveedores dentales, llegarás al directorio médico de los Proveedores Dentales para Clientes de Seguros Monterrey New York Life en donde podrás elegir la opción que más te convenga.



2

¡Agenda tu cita!

Comunícate al Centro de Atención Telefónica: 800 833 6825

3

¡Asiste a tu consulta!

Asiste a tu consulta y no olvides llevar tu identificación oficial vigente y tu credencial de asegurado de Seguros Monterrey New York Life.



Tabulador de honorarios médicos y quirúrgicos



Es un instrumento que sirve como guía para conocer las cantidades máximas a pagar por honorarios de acuerdo con el procedimiento médico o quirúrgico utilizado.

Tabulador Nacional	Tabulador Internacional
Gamma	Gamma + 50% para coberturas en el extranjero <small>Aplica únicamente si contrataste alguna.</small>

Si lo deseas, puedes ampliar tu base en un 25% o 50% con la cobertura de Incremento en el Catálogo de Honorarios Médicos y Quirúrgicos.



Podrás consultar el monto del padecimiento de acuerdo al tabulador que te corresponda en el portal público www.mnyl.com.mx

¿Cómo solicito una ambulancia de urgencia?

Nuestro compromiso como Seguros Monterrey New York Life, es acompañarte y brindarte la atención adecuada, en caso de que necesites hacer uso de tu Seguro de Gastos Médicos Mayores. Por ello, te compartimos paso a paso cómo solicitar una ambulancia según sea el caso.

El camino a seguir dependerá si el servicio es programado o si se trata de una urgencia médica.



Urgencia médica:

¿Sabes qué es una urgencia médica?

De acuerdo a las Condiciones Generales de tu póliza, es:

"Toda alteración en forma súbita y aguda que sufra el asegurado, que ponga en peligro su vida o la viabilidad de un órgano, como resultado de algún Accidente o Enfermedad amparados y, por los que, se requiere atención médica."



Antes de solicitar el servicio debes considerar lo siguiente:

1. Cualquier persona que se encuentre asegurada dentro de la póliza podrá tener acceso al servicio de ambulancia, siempre y cuando otorgue la información necesaria.
2. El servicio aplica de acuerdo a la territorialidad de tu póliza.
3. El servicio se asignará siempre y cuando sea médicamente necesario.
4. La póliza debe estar vigente y pagada.

1



Marca al:
800 906
2100

Teclea:

0

O al número:
55 2881 4762
Teclea: 1,1

Es importante que des a conocer la descripción del paciente y de la situación, para que podamos evaluar el equipo necesario para tu atención.

Como por ejemplo: **características físicas generales del asegurado** (peso, talla, edad aproximada).

2

Ten a la mano los siguientes datos que son indispensables para la llamada:

- Nombre completo del asegurado*
- Síntomas del asegurado*
- Dirección de la ubicación del asegurado*
- Teléfono de contacto*



El detalle de tu ubicación y referencias son importantes para que podamos evaluar qué tipo de ambulancia es mejor para ti.

3



Si la póliza no está pagada, el servicio no podrá ser procedente.

Se te asignará un número de folio y se te dará el tiempo aproximado de arribo de la unidad.



Conserva tu número de folio para que con él, puedas dar seguimiento a tu solicitud.

NOTA: Recuerda que podrás hacer uso de una ambulancia terrestre mediante un tercero, siempre y cuando, se trate de una Urgencia Médica o de un siniestro amparado en el que el Asegurado se encuentre fuera de su población de residencia e imposibilitado para solicitarlo mediante Asistencia Alfa Medical, se deberá informar a Seguros Monterrey New York Life a más tardar dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al accidente o enfermedad marcando al 800 906 2100.



¿Cómo solicito una ambulancia programada?



Ambulancia programada:

Del hospital al domicilio

Del domicilio al hospital

De hospital a hospital

1



Marca al:
800 906
2100

Teclea:

1 → 1 → 2

O al número:
55 2881 4762
Teclea: 1,1

Este servicio tiene que ser previamente autorizado y coordinado mediante la Asistencia Alfa Medical.

2

Ten a la mano los siguientes datos que son indispensables para la llamada:

- Nombre completo del asegurado*
- Reporte médico que indique la necesidad de traslado y equipo necesario*
- Dirección de la ubicación del asegurado*
- Teléfono de contacto*
- Número de póliza
- Email de contacto

Esta información pídesela a tu médico tratante para que nosotros podamos evaluar el equipo necesario para tu atención.

?

3



Si la póliza no está pagada, el servicio no podrá ser procedente.

Tener a la mano tu número de póliza nos ayudará a atenderte de manera más rápida.

Se te asignará un **número de folio** y se te dará el **tiempo aproximado de arribo** de la unidad.



NOTA: Recuerda que podrás hacer uso de una ambulancia terrestre mediante un tercero, siempre y cuando, **se trate de una Urgencia Médica o de un siniestro amparado** en el que el Asegurado se encuentre **fuera de su población de residencia e imposibilitado para solicitarlo mediante Asistencia Alfa Medical**, se deberá informar a Seguros Monterrey New York Life a más tardar **dentro de las 24 (veinticuatro) horas** siguientes al accidente o enfermedad marcando al **800 906 2100**.

Para dar **seguimiento a tu solicitud**, comunícate al **800 906 2100** con tu número de folio.



Nuestro propósito es **Proteger Mejor®** a las familias mexicanas. **Puedes tener certeza de que tu solicitud está siendo atendida** y que el proceso avanza conforme a lo programado.

¿Qué hacer en un ingreso hospitalario?

Recuerda que para que tu siniestro sea amparado por tu póliza, debe cumplir, entre otros, con los siguientes requisitos:

1. El **diagnóstico médico** debe cumplir con las **condiciones contratadas** en tu póliza.
2. El gasto hospitalario debe rebasar el monto del **deducible contratado**, el cuál puedes visualizar en tu carátula de póliza.



El ingreso hospitalario sucede cuando no hubo tiempo o posibilidad de solicitar un evento programado.

Para conocer las ventajas de un evento programado, haz **clic aquí**.

Es importante que tengas en cuenta, que por políticas internas que dependen de cada hospital, se puede llegar a solicitar un depósito en garantía (valida esta información con tu hospital seleccionado).

1

Dirígete al hospital más cercano. Para consultar qué hospitales se encuentran en convenio, da **clic aquí** o comunícate al **800 906 2100**.



2

El personal del hospital te solicitará los siguientes datos del asegurado:

- Nombre completo
- Fecha de nacimiento
- Identificación oficial
- Número de póliza
- Síntomas y padecimientos
- Nombre, teléfono y correo electrónico de familiar responsable

*Es deseable que también tengas a la mano tu credencial digital y carátula de póliza, ambas las puedes descargar a través de Mi SMNYL Clientes dando **clic aquí**.



Podrás dar seguimiento al evento con tu número de folio al **800 906 2100** o con tu asesor.

3

Mientras el asegurado recibe atención médica, **el hospital dará aviso a Seguros Monterrey New York Life para generar el Folio de ingreso, con el cual podrás dar seguimiento al proceso.** Mientras tanto validaremos las condiciones administrativas y de cobertura de tu póliza.



4

Tú o tu familiar responsable, deberán llenar el formato de **Aviso de Accidente y/o Enfermedad** y el médico tratante deberá llenar el formato de **Informe Médico**. Es indispensable que incluyas ambos formatos debidamente llenados, para que la solicitud de pago directo pueda proceder.

Da **clik aquí** para ir al portal de trámites de Gastos Médicos Mayores, donde puedes descargar los documentos de Informe Médico y Aviso de Accidente y/o Enfermedad.

Durante tu estancia en el hospital, se **recopilará información médica, pruebas de laboratorio, estudios y los formatos de Aviso de Accidente y/o Enfermedad e Informe Médico**.

En caso de contar con **Módulo Hospitalario** en donde estás recibiendo atención, puedes acercarte en los horarios establecidos o llamar al número **800 906 2100**.

Nota: Recuerda que en nuestros hospitales en convenio puedes solicitar el documento de **Consentimiento informado**, para que SMNYL pueda acceder a tu expediente médico, y tenga un mejor control en la gestión de tu atención hospitalaria.

5

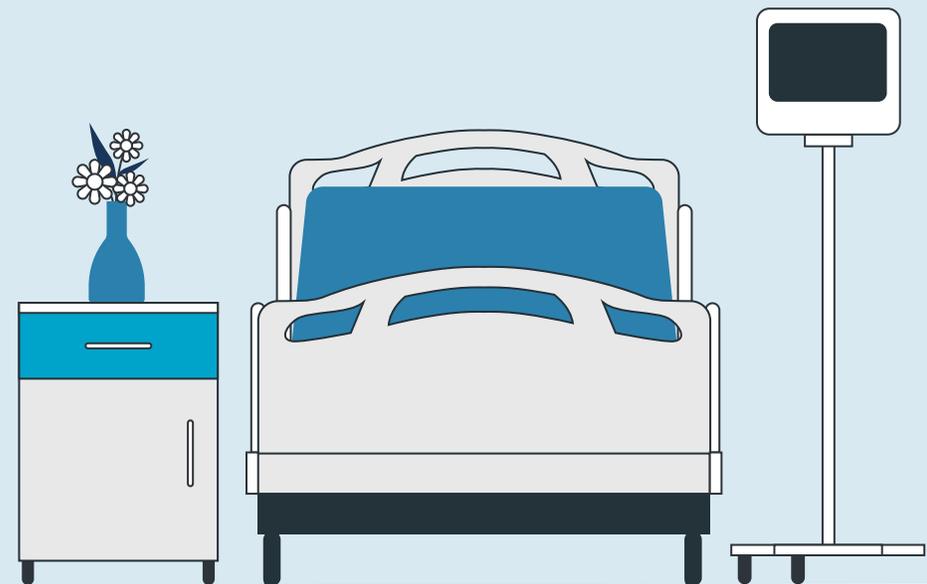
Seguros Monterrey New York Life te entregará una carta respuesta inicial en un periodo estimado de **24 horas** para comunicarte la resolución. Este periodo empieza a correr una vez que la documentación señalada en el punto 4, se entrega correctamente.

La respuesta puede ser:

- **Procede:** El procedimiento o tratamiento está cubierto dentro de la póliza.
- **No procede:** El procedimiento o tratamiento puede no estar cubierto dentro de la póliza, o bien, la póliza no se ha pagado.
- **Solicitud de mayor información:** Requerimos información o documentación adicional, que te indicaremos para dar seguimiento.

Durante tu estancia hospitalaria, realizaremos un seguimiento y te mantendremos actualizado en caso de que se requieran ajustes en el dictamen.

Recuerda que, para que aplique Pago Directo, es necesario que la estancia hospitalaria sea **mayor a 24 horas**, de no ser así, puedes acceder al proceso de Reembolso.



¿Cuáles son los pasos para el alta médica hospitalaria?



Para el alta:

1

Una vez que el médico tratante apruebe el alta, **se notificará al personal de enfermería para que comience el proceso administrativo.** Este trámite **puede llevar varias horas,** dependiendo de la administración del hospital.



2

Una vez que el Hospital dé aviso de tu alta médica a Seguros Monterrey New York Life, comenzará el análisis y cierre de cuenta (revisión de insumos, medicamentos utilizados y honorarios médicos).

En este paso, tú y tu asesor recibirán un correo informando que se inició el trámite del alta.

3

Una vez que recibamos toda la documentación completa del hospital en Seguros Monterrey New York Life, **te daremos respuesta en un plazo estimado de 2 horas a través de correo electrónico, que será enviada tanto al hospital como a tu asesor y a ti.**



4

El hospital te indicará las participaciones correspondientes que deberás cubrir (deducibles, coaseguros, etc.), así como aquellos gastos no cubiertos.



Para dar **seguimiento a tu solicitud** comunícate con tu asesor o al **800 906 2100**, con tu número de folio.



Nuestro propósito es **Proteger Mejor®** a las familias mexicanas. **Puedes tener certeza de que tu solicitud será atendida** y que el proceso avanzará conforme a lo programado.

3. Contáctanos

Ponemos a tu disposición los siguientes teléfonos:

Urgencias y ambulancias



Ciudad de México: **55 28 81 47 62**
Del Interior de la República: **877 777 7182**

Asistencia Alfa Medical



Ciudad de México: **55 28 81 47 62**
Del Interior de la República: **800 265 7590**
Desde Estados Unidos y Canadá: **877 777 7182**
Resto del mundo: **305 938 0264**

Centro de Atención a Clientes



Ciudad de México: **53 26 95 00**
Del Interior de la República: **906 2100**

Para consultar los niveles hospitalarios, prestadores médicos y más información de Alfa Medical, ingresa a:
www.mnyl.com.mx

Para conocer los alcances, los límites, las exclusiones y las coberturas del producto, consulta las Condiciones Generales del producto en www.mnyl.com.mx

Alfa Medical es un producto de **Seguros Monterrey New York Life** registrado ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Esta guía es de carácter informativo y de ninguna manera sustituye al Contrato de seguro de tu póliza.

Para atención y servicios médicos:
800 906 2100

Para mayor información o consulta de Términos y Condiciones, visita:
www.mnyl.com.mx

Síguenos en nuestras redes:



Av. Paseo de la Reforma #342, piso 7. Colonia Juárez, 06600,
Cauhtémoc, Ciudad de México.



SEGUROS
MONTERREY