



# Guía para el uso de tu póliza

Alfa Medical | Junio 2023



SEGUROS  
MONTERREY

## Esta guía es informativa y no forma parte del Contrato de seguro de tu póliza.

### I. Introducción

Pensando en brindarte un mejor servicio y proporcionarte todas las herramientas necesarias para obtener el mayor beneficio de tu Seguro de Gastos Médicos Mayores, hemos decidido poner a tu disposición nuestra guía, que **te dará a detalle todo lo que debes saber acerca de los servicios hospitalarios, médicos, coberturas y asesoría en caso de ocurrir cualquier Enfermedad o Accidente Amparado por tu Póliza Alfa Medical.**

Además, podrás consultar el Catálogo de Honorarios Médicos y Quirúrgicos que te permitirá conocer el monto por Reembolso de los honorarios del Cirujano y, a partir de estos, los del Anestesiólogo y ayudante(s).

Para acceder a la información puedes consultarla en nuestra página web: [www.mnyl.com.mx](http://www.mnyl.com.mx) o llamando a los teléfonos:

Ciudad de México: **55 53 26 95 00**

Lada Sin Costo: **800 906 2100**

#### Identificación como Asegurado

Es requisito indispensable para poder hacer uso de los servicios de tu Póliza que te identifiques como Asegurado de **Seguros Monterrey New York Life**, lo cual podrás hacer mostrando tu credencial digital Alfa Medical y una identificación oficial a cualquiera de nuestros Prestadores de Servicios Médicos en convenio con la Institución Aseguradora para que pueda proceder tu atención médica y agilizar todos los trámites que se requieran.

Esta credencial digital cuenta con los siguientes datos:

- Nombre del Asegurado.
- Número de Póliza.
- Vigencia.
- Plan Contratado Zona.
- Tabulador.
- Deducible/Coaseguro contratado.

#### Orientación General

Con la finalidad de orientarte sobre todas aquellas dudas y procedimientos de tu Póliza, contamos con un Centro de Atención Telefónica (CAT) que está a tu servicio las 24 (veinticuatro) horas, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, con personal capacitado que podrá proporcionarte los siguientes servicios:

- Referencias de médicos que pertenecen a los Prestadores de Servicios Médicos en convenio previamente con la Institución Aseguradora, tales como:

Hospitales, clínicas, médicos especialistas tanto Nacionales como Internacionales, en caso de que tu póliza cuente con algún tipo de cobertura en el extranjero.

- Información sobre trámites y estatus de los mismos.
- Asesorías y orientación sobre la forma en la que operan las coberturas de tu Póliza, llenado de formatos y documentación necesaria para la realización de tus trámites.

Para obtener este servicio deberás comunicarte a los teléfonos:

Del interior del país sin costo al: **800 906 2100.**

Desde Estados Unidos de América (E.U.A)/Canadá al: **1 877 639 4639**

Resto del Mundo: **001 305 459 4880**

#### ¡Importante!

- a. Los teléfonos también podrás encontrarlos al reverso de tu credencial digital Alfa Medical.
- b. Los números telefónicos funcionan las 24 (veinticuatro) horas los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año sin excepción alguna.
- c. No olvides tomar nota de los siguientes puntos antes de terminar tu llamada:
  - Número de reporte de tu llamada.
  - Nombre de la persona que te atendió.
  - Fecha y hora en que realizaste tu llamada.

### II. Cirugía Programada

#### Territorio Nacional

1. Deberás revisar con anticipación si tu tratamiento está o no Amparado por la Póliza.
2. Obtener los formatos de Informe Médico y Aviso de Accidente y/o Enfermedad en alguno de nuestros módulos hospitalarios o dentro de nuestra página [www.mnyl.com.mx](http://www.mnyl.com.mx)
3. Si el tratamiento está Amparado, tu médico deberá llenar completamente el Informe Médico. En caso de ser atendido por más de un médico, ingresar un formato por cada uno de ellos.
4. Tú deberás llenar el Aviso de Accidente y/o Enfermedad.

5. El tratamiento deberá estar sustentado con los estudios clínicos preoperatorios, de laboratorio o gabinete y la interpretación de los mismos.
6. Elegir el hospital y médico de convenio para ser atendido, además de informar la fecha en que se efectuará el tratamiento.
7. Solicitar a tu médico un presupuesto detallado de los Honorarios Médicos y/o Quirúrgicos del tratamiento.
8. Toda la información deberá ser entregada en cualquier módulo hospitalario de Seguros Monterrey New York Life o cargada en nuestra página [www.mnyl.com.mx](http://www.mnyl.com.mx), con un mínimo de 5 (cinco) días hábiles antes de tu tratamiento. No obstante, en caso de aquí lo requiera la Institución Aseguradora, deberá remitirlos en original a través de tu asesor.
9. La respuesta de tu solicitud de Cirugía Programada te será enviada al correo electrónico que proporciones en tu solicitud dentro del tiempo establecido.  
Dicha información deberás resguardarla hasta por un periodo de 2 años en original y entregarla a la Institución Aseguradora a la brevedad, en caso de que así lo requiera.
10. Si el trámite es aprobado recibirás una carta autorización, la cual deberás presentar al ingresar al hospital junto con tu credencial digital Alfa Medical y una identificación oficial.

**Notas:** El Formato de Admisión Hospitalaria caduca a los 30 (treinta) días de ser expedido.

Si por alguna razón realizaste el pago por la cirugía o tratamiento médico, el trámite deberá ser reclamado vía Reembolso.

La información de cualquiera de los Prestadores de Servicios Médicos en convenio con la Institución Aseguradora puedes consultarla llamando directamente al CAT **55 53 26 95 00** o al **800 906 2100** en donde nuestros operadores te proporcionarán la información de cualquier parte del país que necesites, o visitando nuestra página web [www.mnyl.com.mx](http://www.mnyl.com.mx) en donde contamos con un directorio interactivo que puede ayudarte.

**Los estudios médicos que cuenten con diagnóstico etiológico y definitivo previamente autorizados podrán ser programados, siguiendo el mismo procedimiento de cirugía programada, mencionado anteriormente.**

## Territorio Internacional

1. Sólo aplica si cuentas con la cobertura de Extensión en el Extranjero y tu tratamiento está Amparado por la Póliza.
2. Obtener los formatos de Informe Médico y Aviso de Accidente y/o Enfermedad en alguno de nuestros módulos hospitalarios o dentro de nuestra página [www.mnyl.com.mx](http://www.mnyl.com.mx)
3. Tu médico deberá llenar completamente el Informe Médico o darnos una Historia Clínica. En caso de ser

atendido por más de un médico, ingresar un formato por cada uno de ellos.

4. Tú deberás llenar el Aviso de Accidente y/o Enfermedad.
5. El tratamiento deberá estar sustentado con los estudios clínicos preoperatorios, de laboratorio o gabinete y la interpretación de los mismos.
6. Proporcionar nombre del hospital, nombre del médico, ciudad, país en donde te atenderá y la fecha en la que se efectuará el tratamiento o cirugía.
7. Solicitar al médico un presupuesto detallado de los Honorarios Médicos y/o quirúrgicos del tratamiento.
8. Toda la información deberá ser entregada en cualquier módulo hospitalario de la Institución Aseguradora o cargada en nuestra página [www.mnyl.com.mx](http://www.mnyl.com.mx), con un mínimo de 10 (diez) días hábiles antes de tu tratamiento. No obstante, en caso de aquí lo requiera la Institución Aseguradora, deberá remitirlos en original a través de tu asesor.  
Dicha información deberás resguardarla hasta por un periodo de 2 años en original y entregarla a la Institución Aseguradora a la brevedad, en caso de que así lo requiera.
9. La respuesta de tu solicitud de Cirugía Programada te será enviada al correo electrónico que proporciones en tu solicitud dentro del tiempo establecido.
10. Si el trámite es aprobado recibirás una carta autorización, la cual deberás presentar al ingresar al hospital junto con tu tarjeta Alfa Medical y una identificación oficial.

**Notas:** El Formato de Admisión Hospitalaria caduca a los 30 (treinta) días de ser expedido.

Si por alguna razón ya realizaste el pago por la cirugía o tratamiento médico, el trámite deberá ser reclamado vía Reembolso.

La información de los Prestadores de Servicios Médicos en convenio con la Institución Aseguradora en el extranjero podrás consultarla llamando directamente al CAT **55 53 26 95 00**, al **800 906 2100** o al **1 877 639 4639** en Estados Unidos en donde nuestros operadores al corroborar que tu Póliza tenga territorialidad internacional te proporcionarán la información de cualquier parte del mundo que necesites.

**Los estudios médicos que cuenten con diagnóstico etiológico y definitivo previamente autorizados podrán ser programados, siguiendo el mismo procedimiento de cirugía programada, mencionado anteriormente.**

## III. Ingreso Directo al Hospital

1. A tu llegada al hospital en convenio con la Institución Aseguradora deberás identificarte como Asegurado



de la Institución Aseguradora mostrando tu credencial digital Alfa Medical junto con una identificación oficial con fotografía.

2. Deberás llamarnos de inmediato para reportar tu ingreso al hospital al teléfono **55 53 26 95 00** de la Ciudad de México, o bien al **800 906 2100**.
3. Cuando se realice tu reporte te proporcionaremos un número de identificación para tu trámite, el cual será indispensable lo conserves por si se requiere mayor información acerca de tu tratamiento.
4. Este servicio sólo opera si los Asegurados proporcionan a [Seguros Monterrey New York Life](#) la información necesaria para determinar la procedencia del evento, en tiempo y forma.

**Nota:** Las Cirugías Programadas de corta estancia deberán ser tramitadas de acuerdo con lo especificado dentro del procedimiento de Cirugía Programada. Este servicio no podrá aplicarse para las urgencias, ya que éstas deberán ser tramitadas mediante lo especificado en el procedimiento de Urgencias Médicas.

## IV. Reembolso

Todos los gastos que hagas directamente y que estén Amparados por tu Póliza Alfa Medical, serán reembolsados de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Llamar al teléfono del Centro de Atención Telefónica (CAT) **55 53 26 95 00** o al **800 906 2100** en donde te podrán indicar la forma en que deberás presentar tu trámite o dentro de nuestra página [www.mnyl.com.mx](http://www.mnyl.com.mx)
2. Para cualquier caso deberás contar con los siguientes documentos:
  - Formato de Aviso de Accidente y/o Enfermedad llenado y firmado por ti.
  - Formato de Informe Médico llenado y firmado por el médico tratante. En caso de ser atendido por más de un médico, ingresar un formato por cada uno de ellos.
  - Historial Médico (antecedentes, diagnóstico, resultados y tratamiento) y, si es posible, un Expediente Clínico del Hospital.
  - Resultado de todos los análisis y estudios realizados con su respectiva interpretación. (laboratorio, radiografías, ultrasonido, tomografía, resonancia magnética, estudio histopatológico).
  - Copia fotostática de una identificación oficial (INE o Pasaporte) del Asegurado.
  - Original de todos los comprobantes de pago a nombre del reclamante, o bien a nombre del Asegurado Titular en caso de tratarse de un menor de edad.
  - Todos los comprobantes (facturas de hospital con el estado de cuenta anexo o comanda, recibos de

Honorarios Médicos con las fechas de cada consulta y nombre del paciente, facturas de farmacia con precios unitarios y anexando la receta y estudios) deberán cumplir con los requisitos fiscales vigentes.

- Te recomendamos sacar copias fotostáticas de todos los documentos antes mencionados.
3. En caso de intervención de más de un médico deberás presentar un Informe Médico por cada uno de los especialistas involucrados.
  4. En caso de intervenciones simultáneas, deberás entregar un Informe Médico y un Aviso de Accidente y/o Enfermedad por cada Asegurado o padecimiento.
  5. La Institución Aseguradora revisará toda la información que entregaste y determinará lo que procede de acuerdo con la cobertura de la Póliza.

**Nota:** En caso de cirugía, presentar hoja del reporte de la sala de operaciones.

A las facturas de laboratorio y gabinete deberán anexarse los estudios y la interpretación médica correspondiente.

Es requisito indispensable remitir placas e interpretación médica de rayos X.

En todos aquellos casos de cirugía en los cuales se haya realizado biopsia o resección parcial o total de un órgano: será necesario el reporte de histopatología.

En pagos por Reembolso aplica la base de honorarios quirúrgicos de tu Póliza y el porcentaje correspondiente del Tabulador de Honorarios Médicos y Quirúrgicos.

Para los gastos realizados en el extranjero se requiere: Informe de su médico en el que se indique la fecha de inicio del padecimiento, diagnóstico, evolución y tratamiento, anexando las facturas originales y la nota médica con la clasificación del ICD y CPT\* vigentes.

En caso de accidente automovilístico, asalto con arma blanca o de fuego o en aquellos casos donde haya habido violencia, se debe entregar copia de la denuncia ante la Fiscalía correspondiente.

La información que soporte tu solicitud de Reembolso deberás resguardarla hasta por un periodo de 2 años en original y entregarla a la Institución Aseguradora a la brevedad, en caso de que así lo requiera.

\* ICD – Código Internacional de Enfermedades  
CPT – Código de Procedimientos y Tratamientos

## V. Urgencia Médica

### Territorio Nacional

1. Llamar a Ciudad de México **55 53 26 95 00** o del interior de la República **800 906 2100**.
2. Proporciona al operador, número de Póliza y nombre del Asegurado.

3. Indica la situación de emergencia y el lugar en donde se encuentra el Asegurado para que puedan proporcionarte información sobre el hospital más cercano para recibir la atención médica.
4. Cuando la estancia sea mayor a 24 (veinticuatro) horas es necesario verificar que el hospital haya reportado el ingreso del Asegurado a urgencias, en caso contrario deberás reportarlo tú mismo.
5. Si el hospital pide como requisito que se realice un depósito de admisión hospitalaria para poder asignarte una habitación, este depósito lo deberás realizar tú como Asegurado, alguno de tus familiares o cualquier persona que te acompañe.
6. Para el caso en que la estancia sea menor a 24 (veinticuatro) horas los gastos serán presentados mediante Reembolso cuando no se cuente con la información necesaria para el dictamen de la urgencia.
7. Para tramitar el pago del Siniestro es indispensable que sean llenados completamente los formatos:
  - a. Informe Médico: En caso de ser atendido por más de un médico, ingresar un formato por cada uno de ellos.
  - b. Aviso de Accidente y/o Enfermedad.

Los cuales podrás obtener directamente de nuestra página web [www.mnyl.com.mx](http://www.mnyl.com.mx)

**Nota:**

**Urgencia Médica:** 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 requiera atención médica inmediata.

## Territorio Internacional

1. Si cuentas con la cobertura de Asistencia en el Extranjero (CAE) y estando fuera del país requieres de asistencia médica inmediata deberás llamar al teléfono:
  - Desde Estados Unidos de América (E.U.A) / Canadá al: **1 877 639 4639**
  - Resto del Mundo: **01 305 459 4880**
2. Proporciona al operador, número de Póliza y nombre del Asegurado.
3. Indica la situación de emergencia y el lugar en donde se encuentra el Asegurado para que puedan proporcionarte información sobre el hospital más cercano en donde podrás recibir la atención médica necesaria, y un número telefónico para poder contactarte en caso de requerir alguna información adicional.
4. Cuando la estancia sea mayor a 24 (veinticuatro) horas es necesario verificar que el hospital haya reportado el ingreso del Asegurado a urgencias, en caso contrario deberás reportarlo tú mismo.
5. El reporte previo de la urgencia no implica la autorización del Pago Directo.

6. Si la estancia es menor a 24 (veinticuatro) horas y no se obtuvo la información necesaria por parte de alguno de nuestros médicos para evaluar el caso, los gastos deberán ser presentados mediante Reembolso.
7. En caso de recibir atención médica en el extranjero, el Asegurado deberá solicitar y presentar un informe de su médico tratante en el que se indique la fecha de inicio del padecimiento, diagnóstico, evolución y tratamiento, anexando las facturas originales y la nota médica con la clasificación de ICD y CPT\* vigentes. En caso de ser atendido por más de un médico, ingresar un Informe Médico, por cada uno de ellos.

\* ICD – Código Internacional de Enfermedades

CPT – Código de Procedimientos y Tratamientos

**Nota:**

**Urgencia Médica:** 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 requiera atención médica inmediata.

## VI. Asistencia Alfa Medical

1. Ciudad de México: **55 28 81 47 62**  
Del Interior de la República: **800 265 7590**  
Desde Estados Unidos: **877 777 7182**  
Resto del Mundo: **305 938 0264**
2. Solicitar el servicio de Asistencia necesaria (ver Condiciones Generales).
3. Proporciona la siguiente información a cualquier operador que tome tu llamada:
  - Descripción del problema.
  - Lugar donde te encuentras y algún número telefónico en donde podamos contactarte a ti o a tu representante.
  - Todos los datos que se te soliciten para localizarte e identificarte como Asegurado de tu Póliza.

## VII. Segunda Opinión Médica

1. Llamar al teléfono del Centro de Atención Telefónica (CAT) **55 53 26 95 00** o del interior de la República al **800 906 2100**.
2. Solicitar una Segunda Opinión Médica Nacional.
3. Nuestro personal del CAT o de cualquiera de los módulos de **Seguros Monterrey New York Life** te indicarán la documentación que necesitarás para tu trámite:
  - Carta especificando los requerimientos de la segunda opinión.
  - Tu médico deberá llenar completamente el formato de Informe Médico. En caso de ser atendido por

más de un médico, ingresar un formato por cada uno de ellos.

- Tú deberás llenar el formato de Aviso de Accidente y/o Enfermedad.
  - Anexar los estudios clínicos de laboratorio o gabinete realizados previamente y la interpretación de los mismos.
  - En caso de requerir que se entreguen las placas y otros estudios, te será indicado por nuestro personal.
  - Toda la información deberá ser cargada al portal de la Institución Aseguradora o entregada o en cualquier módulo hospitalario de [Seguros Monterrey New York Life](#).
4. Una vez revisado tu trámite, si es aceptado se coordinará tu atención con algún médico especialista de los Prestadores de Servicios Médicos en convenio con la Institución Aseguradora.
- Posteriormente, se te notificará vía telefónica: Nombre del médico especialista que realizará la segunda Opinión, lugar, fecha y hora en que se efectuará tu cita.

Es indispensable que al momento de tu consulta menciones al médico especialista con el que vas, con la finalidad de recibir una opinión médica y lleves contigo todos los estudios clínicos de laboratorio, gabinete, radiografías y todos los exámenes que te hayan practicado previamente.

5. Si coordinas todo el trámite de acuerdo con lo mencionado anteriormente, el costo de la consulta correrá por cuenta de [Seguros Monterrey New York Life](#).

**Nota:** En caso de que la segunda opinión sea documental, se te informará el resultado.

Sólo si la segunda opinión médica fuera contraria a la opinión inicial, podrás solicitar una tercera opinión sin costo.

- Todos los datos que se te soliciten para localizarte e identificarte como Asegurado o dependiente de tu Póliza.
- Nombre, domicilio y número de teléfono del médico que habitualmente te atiende a ti o a tu dependiente.

4. Una vez notificada la solicitud se analizará con la información proporcionada la necesidad del traslado en ambulancia para dar una respuesta y determinar el medio más adecuado (ambulancia terrestre, ambulancia aérea o avión de línea comercial).
5. Si tu solicitud es aceptada debes saber que el personal de ambulancias podrá solicitarte, información y acceso a tu historial clínico para conocer tu situación a más detalle.
6. Sólo en caso de encontrarte fuera de tu población de residencia permanente y siempre que sea comprobado a juicio de la Institución Aseguradora que te encontrabas imposibilitado para solicitarnos directamente este servicio, podrás acudir a un tercero para que te proporcione los servicios de ambulancia.

**Nota:** En caso de hacer uso de ambulancia sin previa notificación, como consecuencia de una urgencia, tú, tu dependiente o tu representante deberán de comunicárnoslo a más tardar dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al accidente o enfermedad.

Si la solicitud es denegada quedaremos liberados de la obligación de gestionar el servicio de ambulancia y en consecuencia de toda responsabilidad civil por daños y perjuicios.

## VIII. Traslado en Ambulancia

1. Ciudad de México: **55 28 81 47 62**  
Del Interior de la República: **800 265 7590**  
Desde Estados Unidos: **877 777 7182**  
Resto del Mundo: **305 938 0264**
2. Solicitar el servicio de traslado en ambulancia Nacional o Internacional según sea el caso y la territorialidad de tu Póliza. El traslado será siempre al hospital más cercano y adecuado para tu atención. Podrás solicitar este beneficio sin importar que el padecimiento esté o no cubierto por la Póliza.
3. Podrás solicitar este beneficio sin importar que el padecimiento esté o no cubierto por la Póliza. Proporciona la siguiente información a cualquier operador que tome tu llamada:
  - Descripción del problema.
  - Lugar donde te encuentras y algún número telefónico en donde podamos contactarte a ti o a tu representante.

**El Asegurado o dependiente deberá solicitar los servicios de esta Póliza a los siguientes teléfonos:**

**Las 24 (veinticuatro) horas del día y los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año:**

En Ciudad de México, México: **55 53 26 95 00**  
Del Interior de la República: **800 906 2100**

**Emergencias Médicas:**

Ciudad de México: **55 28 81 47 62**  
Del Interior de la República: **800 265 7590**  
Desde Estados Unidos: **877 777 7182**  
Resto del Mundo: **305 938 0264**  
Correo: **clientes@mnyl.com.mx**

**Unidad Especializada de atención a Usuarios (UNE) - (CASA- Centro de Atención y Servicio a Asegurados).**

**Dirección:**

Paseo de la Reforma 342 Piso 7, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600 Ciudad de México, México.

Tel: **55 53 26 90 00 ext. 9348**

Interior de la República: **800 700 6026**

Horario: lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs.

**Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).**

**Dirección:**

Av. Insurgentes Sur 762. Col. Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, México.

Tel: **55 5340 0999 y 800 999 8080**

**www.condusef.gob.mx**

Correo: **[asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)**

## Honorarios Médicos y Quirúrgicos

Los Honorarios Médicos y Quirúrgicos a indemnizar serán determinados multiplicando la base de Honorarios Médicos y Quirúrgicos de acuerdo con la zona y tabulador contratados, por el factor correspondiente de cada procedimiento.

El resultado de este cálculo se encontrará disponible en el portal público de la Institución Aseguradora.

**[www.mnyl.com.mx](http://www.mnyl.com.mx)**



# SEGUROS MONTERREY

Para atención y servicios médicos:  
**800 906 2100**

Para mayor información o consulta de términos y condiciones, visita:  
**[www.mnyl.com.mx](http://www.mnyl.com.mx)**

Síguenos en nuestras redes sociales:

