

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.

¿Cómo solicito una ambulancia de urgencia?

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.

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

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

3

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.