



¿SABES QUÉ HACER EN CASO DE UNA URGENCIA MÉDICA?

1

LLAMA ANTES DE ACUDIR AL HOSPITAL



Reporta la situación y recibe orientación o para conocer un hospital en convenio:

- **MetLife:** 800 006 3854 o 55 5328 7000 en CDMX
- **AON Call Center:** 55 4169 0755

2

ACUDE A UN HOSPITAL DE LA RED METLIFE



- Preséntate como **asegurado activo** con una **identificación oficial** y tu **credencial de MetLife** (descárgala en **AON Pocket**).
- Por política del hospital, pueden solicitarte un depósito en garantía (pagaré, anticipo o tarjeta de crédito).

SI REQUIERES HOSPITALIZACIÓN [MÁS DE 24 HORAS]

Si tu padecimiento está cubierto y acudes a un hospital en convenio:

- MetLife pagará directamente al hospital/médico tratante.
- El hospital enviará a MetLife la información necesaria para dictamen.
- Tras el alta, MetLife emitirá la carta de autorización al hospital y médicos.



RECUERDA: Deberás cubrir el **deducible**, el **coaseguro** (si aplica) y cualquier **gasto que no esté relacionado** con el padecimiento.

*Si decides atenderte en un hospital o médico fuera de la red, no habrá pago directo. Tendrás que cubrir el total y luego **solicitar el reembolso**. Las diferencias de honorarios no se reembolsan.*

SI LA ATENCIÓN ES AMBULATORIA [MENOS DE 24 HORAS] O EN HOSPITAL FUERA DE LA RED

En este caso deberás **cubrir los gastos** y **recabar la información para poder gestionar tu reembolso**.

- Acude a una clínica u hospital, preferentemente de la red.
- Recibe atención, paga, y pide al médico llenar el informe médico de MetLife.
- Reúne facturas a tu nombre con desglose unitario, resultados de estudios que confirmen el diagnóstico y recetas de medicamentos.
- Sube tu solicitud de reembolso en **AON Pocket** cuando tengas todo.



RECUERDA: *Notas, vouchers o recibos de pago no son válidos para solicitar un reembolso.*

Para consultar información actualizada sobre tus coberturas, visita myjobbenefits.com (contraseña: **beneficiosMexico**). Ahí encontrarás folletos, condiciones generales, contactos, dípticos, guías, manuales, checklist para tramitar carta pase o reembolso, formatos y mucho más, todo en un solo lugar.



REQUISITOS PARA RECLAMACIONES POR REEMBOLSO

Consulta la lista completa de requisitos y formatos en myjobbenefits.com (contraseña: **beneficiosMexico**) en la sección **Recursos y formatos**.

Una vez que tengas todos los documentos, ingresa tu solicitud en **AON Pocket**.

DOCUMENTOS NECESARIOS

- FORMATO DE SOLICITUD DE RECLAMACIÓN**
 - Versión 10 (VG-2-068 VER. 10).
 - Llenado y firmado en su totalidad (6 hojas) por el titular/empleado.
 - Nombre completo, fecha y **firma autógrafa**.
- FORMATO DE INFORME MÉDICO**
 - Versión 7 (CC-1-020 VER. 7).
 - Llenado y con **firma autógrafa del médico tratante**.
 - Debe incluir: diagnóstico definitivo y resultados de estudios realizados que confirmen el diagnóstico.
 - Válido 6 meses; después, se requerirá uno actualizado.
- RESULTADOS DE ESTUDIOS CON INTERPRETACIÓN**
 - Deben confirmar el diagnóstico del informe médico.
 - Si no se requieren estudios, indicarlo en el informe médico.
 - No se aceptan fotos ni imágenes.
- FACTURAS DIGITALES (CFDI Y XML)**
 - A nombre del titular de la póliza (empleado).
 - Con desglose por montos y conceptos unitarios.
 - Facturas por estudios: incluir resultados/interpretaciones.
 - Facturas de medicamentos: incluir receta médica.
 - **Facturas sin desglose serán rechazadas.**
- IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE DEL TITULAR Y DEL AFECTADO** (INE, pasaporte, cédula).
- COMPROBANTE DE DOMICILIO** (no mayor a 3 meses).
- CARÁTULA DE ESTADO DE CUENTA BANCARIO** (no mayor a 3 meses).
 - Con CLABE interbancaria del titular, igual a la indicada en la solicitud.
 - Las transferencias se realizarán solo a cuentas del titular (empleado).

Si solicitas reembolso de sesiones de rehabilitación, deberás presentar el informe del fisioterapeuta y la bitácora de asistencias firmadas por el asegurado.

RECURSOS ÚTILES

- [Haz clic aquí](#) para ver un **video** con el paso a paso en AON Pocket.
- Consulta [proveedores excluidos en MetLife aquí](#).
- Consulta [hospitales y médicos en convenio aquí](#).

Para consultar información actualizada sobre tus coberturas, visita myjobbenefits.com (contraseña: **beneficiosMexico**). Ahí encontrarás folletos, condiciones generales, contactos, dípticos, guías, manuales, checklist para tramitar carta pase o reembolso, formatos y mucho más, todo en un solo lugar.