



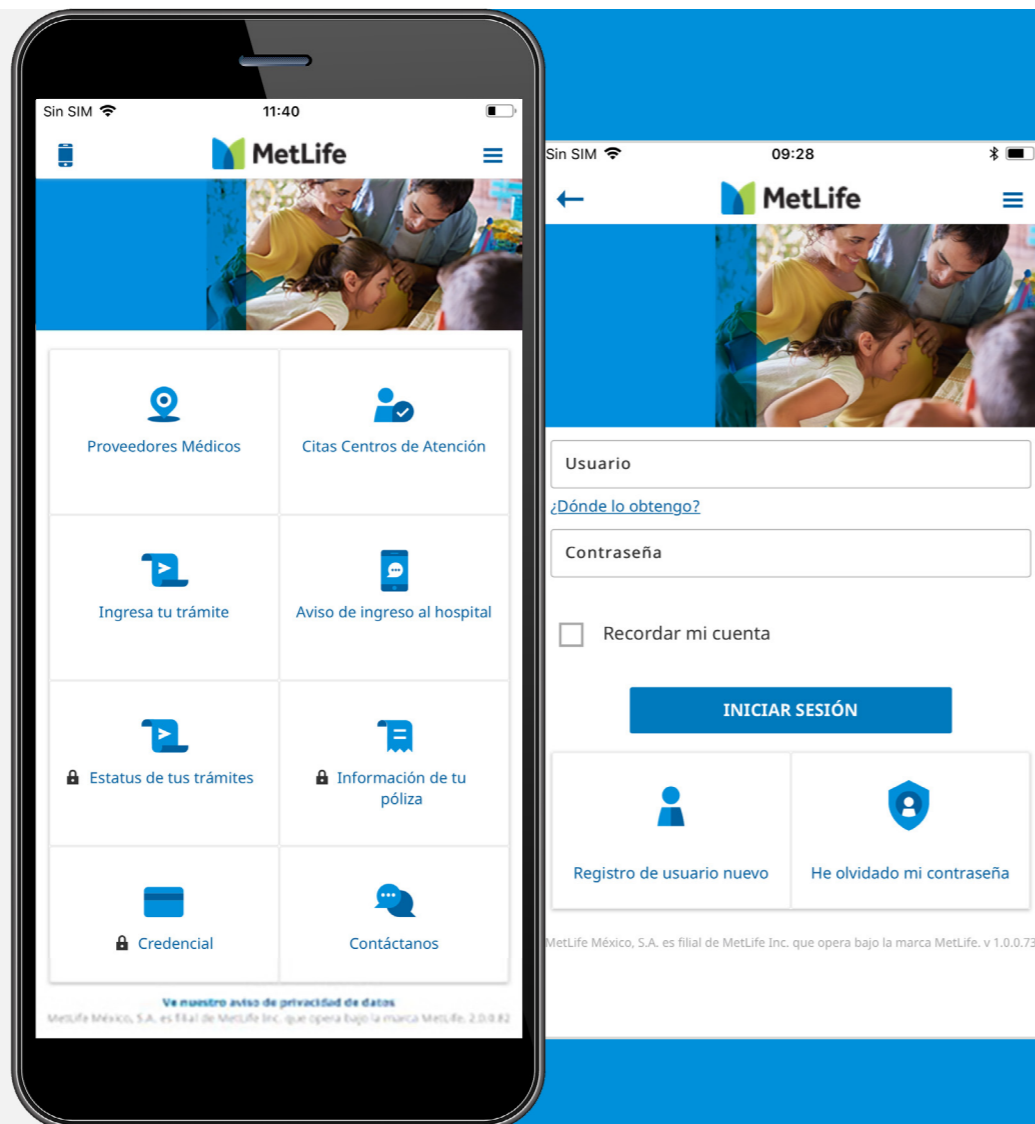
App MetLife Contigo

Manual de uso



Conoce tu app

MetLife Contigo es un nuevo canal para el envío de trámites de gastos médicos. Todo desde tu teléfono móvil.



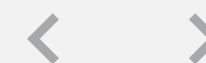
Acceso seguro

La aplicación requiere crear usuario y contraseña para acceder a las siguientes secciones:

- Credencial
- Información de tu póliza
- Estatus de tus trámites

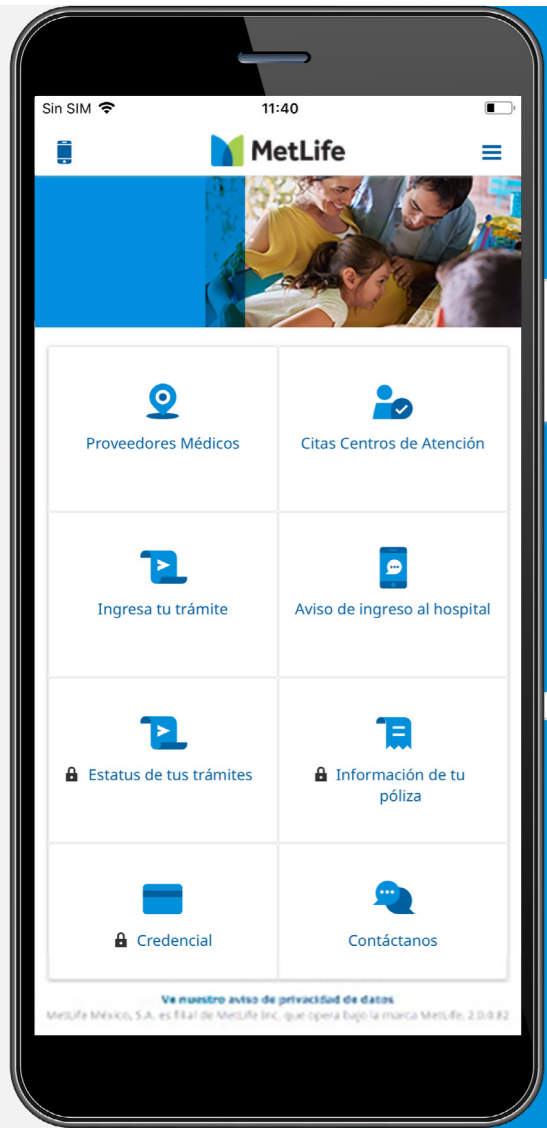
Sigue los pasos del apartado **Registro de usuario nuevo** para más información.

Recuerda que el acceso es únicamente para el asegurado titular, no aplica para los dependientes dados de alta en la póliza



Pantalla de inicio

Descubre cada herramienta de la pantalla de inicio.



Llamada de emergencia

Menú

- Iniciar/Cerrar sesión
- Glosario
- Formatos
- Términos y condiciones
- Aviso de privacidad
- Guías de usuario

<p>Búsqueda de hospitales, médicos y servicios</p>  <p>Proveedores Médicos</p>	<p>Agenda una cita en nuestros Centros de Atención</p>  <p>Citas Centros de Atención</p>	<p>Revisa el estatus de una reclamación de reembolso o cirugía programada</p>  <p>Estatus de tus trámites</p>	<p>Revisa tu credencial del seguro</p>  <p>Credencial</p>
<p>Envía trámites de reembolso y cirugía programada</p>  <p>Ingresa tu trámite</p>	<p>Avisa a MetLife sobre el ingreso al hospital</p>  <p>Aviso de ingreso al hospital</p>	<p>Revisa la información de tu póliza</p>  <p>Información de tu póliza</p>	<p>Contacta a MetLife vía llamada telefónica, correo electrónico y chat</p>  <p>Contáctanos</p>

Proveedores médicos

A través de esta función, puedes buscar hospitales, médicos y servicios auxiliares con y sin conexión.



Con conexión

Radio de búsqueda

Sin conexión

Búsqueda por filtros

- Estado/Municipio/Ciudad
- Especialidad (doctor)
- Servicios adicionales
- Tipo de plan (hospitales)

Lista de resultados

06140 Ciudad de México, D.F. Mexico

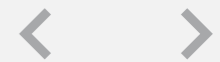
1	PROVEEDOR	1.2 km
	Plan DIRECCIÓN	>
	TELÉFONO	
2	PROVEEDOR	1.2 km
	Plan DIRECCIÓN	>
	TELÉFONO	
3	PROVEEDOR	1.2 km

Mapa de resultados

06140 Ciudad de México, D.F. Mexico

Acciones adicionales

[Llamar](#)
[Compartir](#)
[Agregar a contactos](#)
[Indicaciones](#)



Ingresa tu trámite

Ahora puedes enviar trámites de reembolso o cirugía programada. Solo sigue estos pasos:

Selecciona tipo de reclamación

Reembolso

- Inicial
- Complementaria

Cirugía programada

- Inicial
- Complementaria
- Case Management

Captura tus datos

Ingresa tu trámite

Paso 2 - Captura información de tu trámite

Número de póliza

Número de certificado (Opcional)

Parentesco

R.F.C del asegurado afectado

Nombre(s) del asegurado afectado

Sube tus documentos

Formatos

PDF

JPG

XML

BMP

ICLOUD

ANDROID

Una vez que envíes tu trámite, nos encargamos de darle seguimiento:

Validación de facturas

XML

SAT

Recibe

DCN

Operaciones de siniestros

BIZFLOW

Reembolso

Cirugía programada

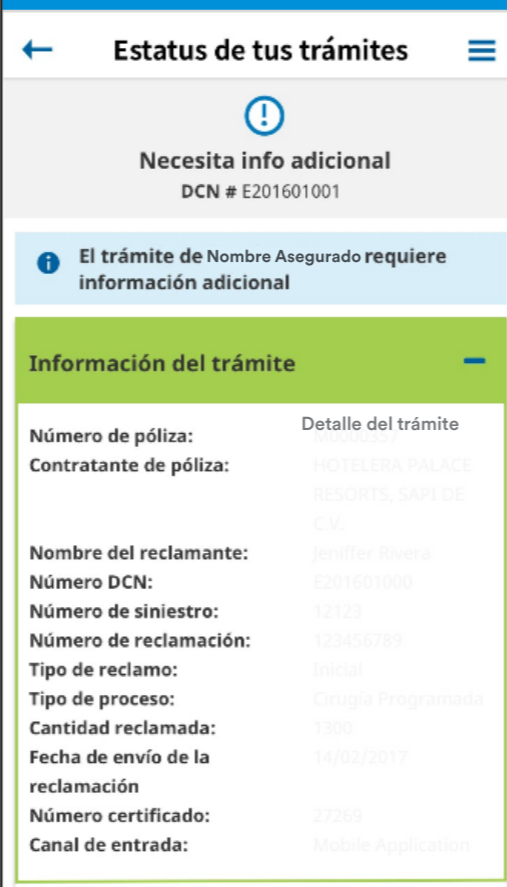
Case Management

Estatus de tus trámites

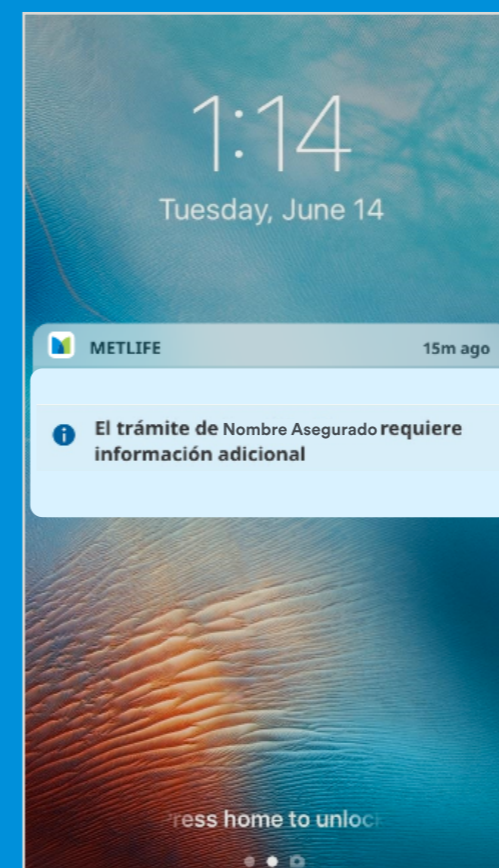
Revisa el estatus del trámite a cualquier hora.



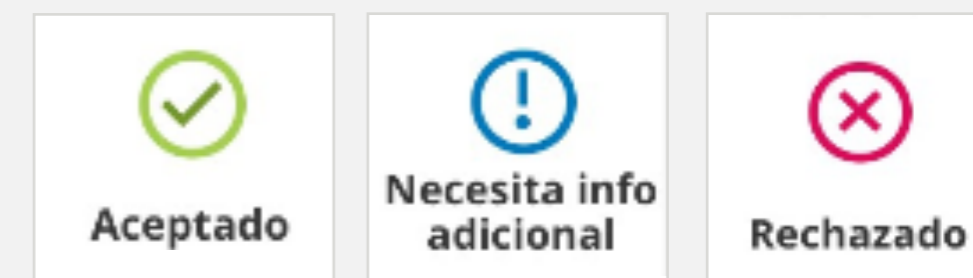
Revisa el estatus de tus 10 últimos trámites



Muestra el detalle del trámite seleccionado



Una vez que hayamos revisado tu trámite, te enviaremos una notificación con el estatus:



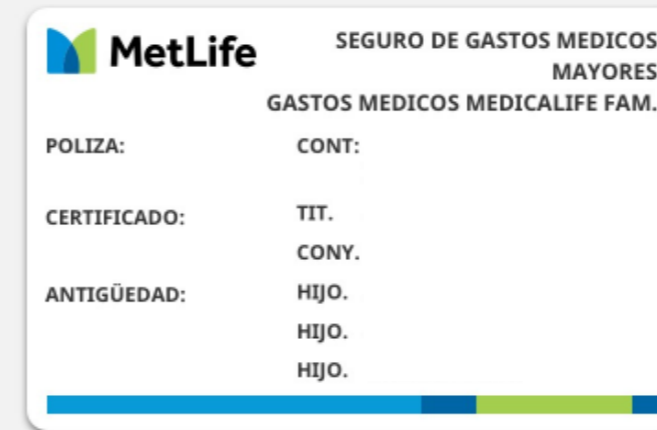
No se incluye el detalle de la respuesta final. Este llega vía correo electrónico.

Credencial

Como asegurado puedes revisar la información de la credencial de tu seguro.

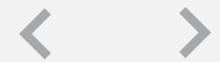


Vista de frente



Información general · Lista de dependientes

Vista posterior



Citas Centros de Atención

Programar tu cita en nuestros Centros de Atención nunca fue tan fácil. Con MetLife Contigo tienes acceso a nuestro calendario de citas. Identifica la disponibilidad de acuerdo con el proceso que requieres, agenda día y hora que más se acomode a ti.



Selecciona

- Cliente Cliente No Cliente
- Selecciona Producto / Proceso
- Lista de documentos requeridos
- Información personal
 
- Prellenado con información citas anteriores

Disponibilidad por Centro de Atención Fecha y hora

- Esmeralda III
- Insurgentes
- Guadalajara
- Monterrey
- Reforma 265

< Septiembre 2017 >

Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3

■ Disponibilidad alta
 ■ Disponibilidad limitada
 ■ No disponible

Seleccionar hora

5:30pm a 6:00pm

5:30pm a 6:30pm



Funciones adicionales

Agregar al calendario 

DD/MM/YYYY
08:45-09:30

Cancelar / Reagendar 


Llamar


Inicio


Confirmar

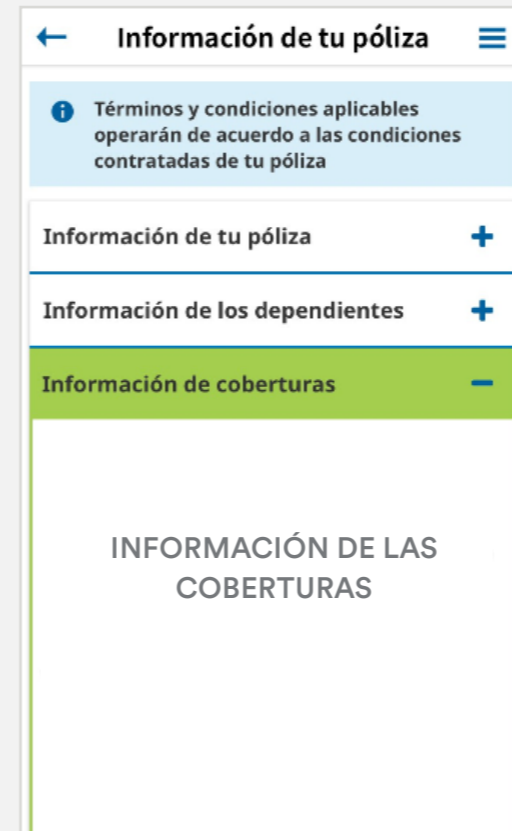
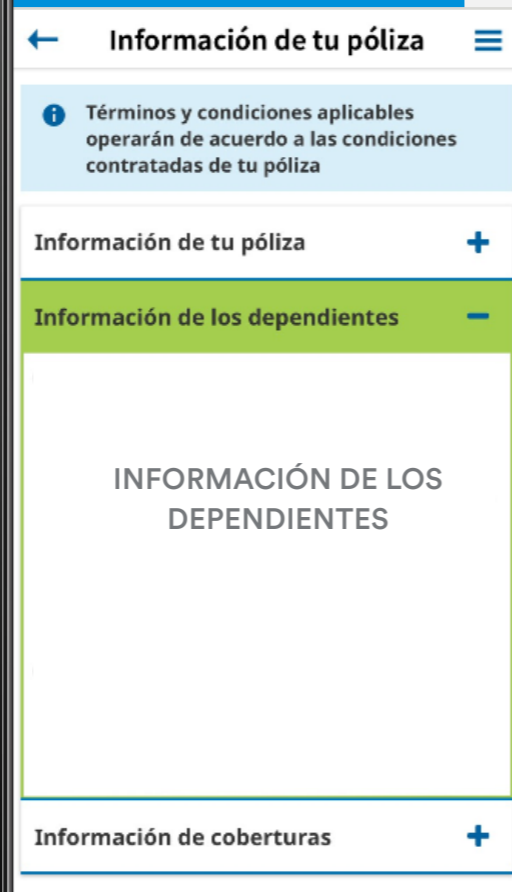
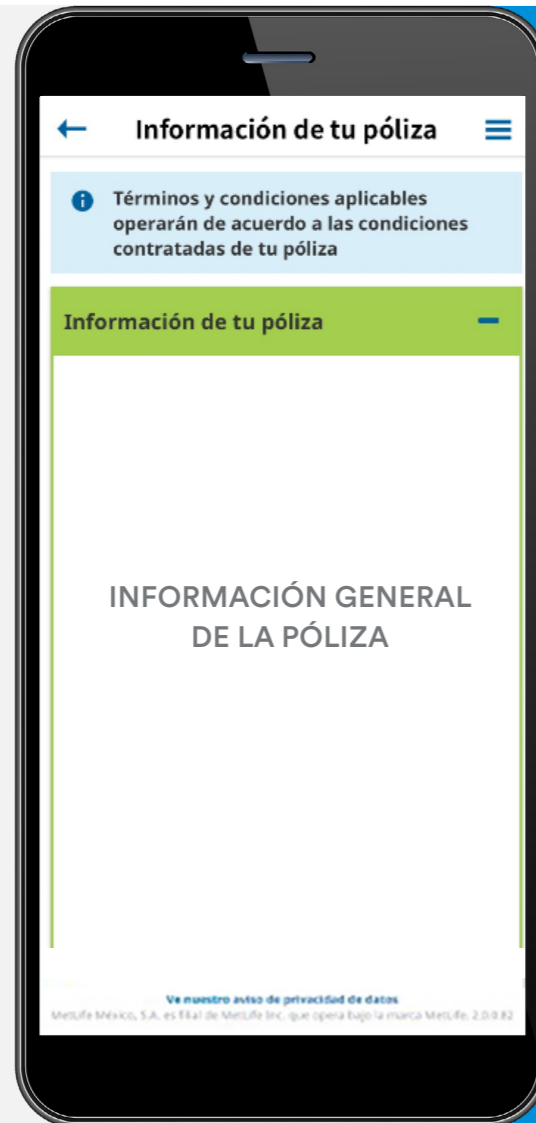
Aviso de ingreso al hospital

MetLife Contigo permite que nos notifiques sobre tu ingreso al hospital, para que iniciemos la coordinación, a fin de validar la información y dar un mejor seguimiento.

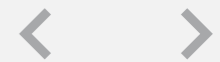


Información de tu póliza

Como asegurado puedes revisar la información de tu póliza.



No es un certificado válido, sino solo informativo

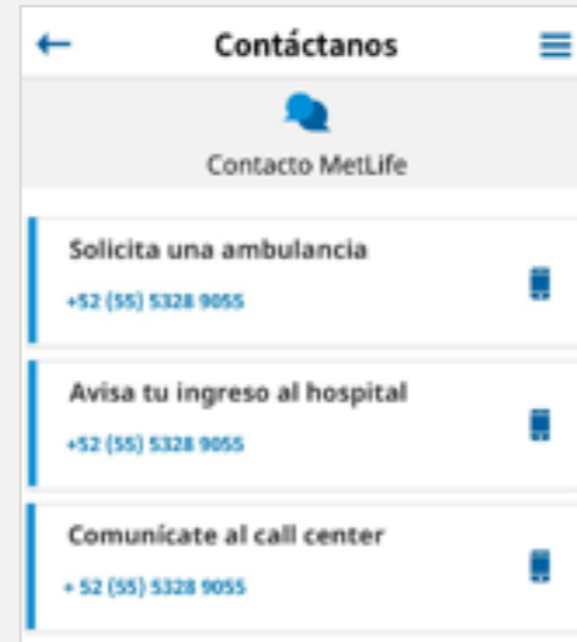


Contáctanos

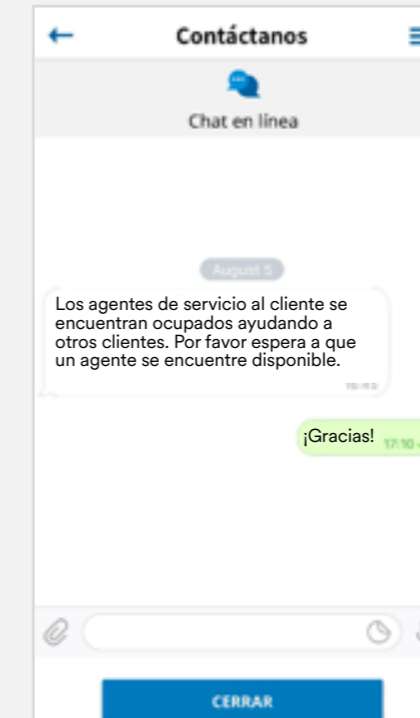
Utiliza la herramienta de Contacto MetLife.



Llamadas de emergencia (Call Center)



Chat en línea



Formato de contacto

Registro de usuario nuevo

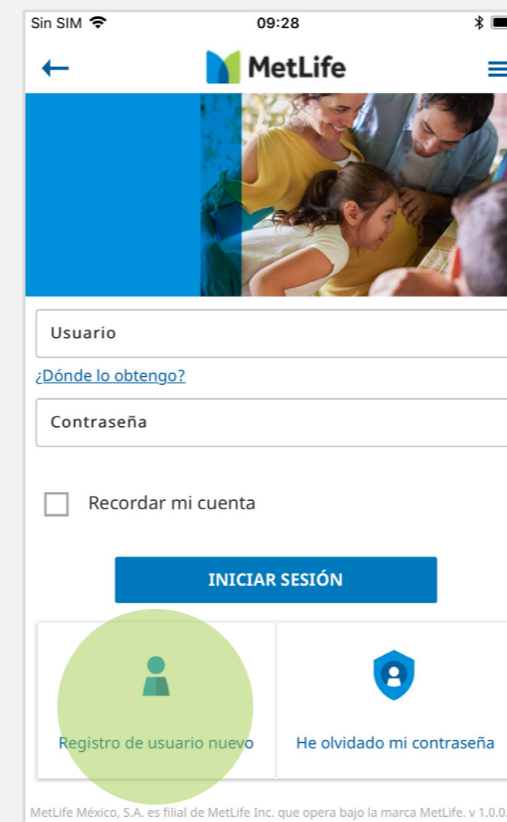
Este proceso lo puedes realizar a través de tu equipo de cómputo o dispositivo móvil.



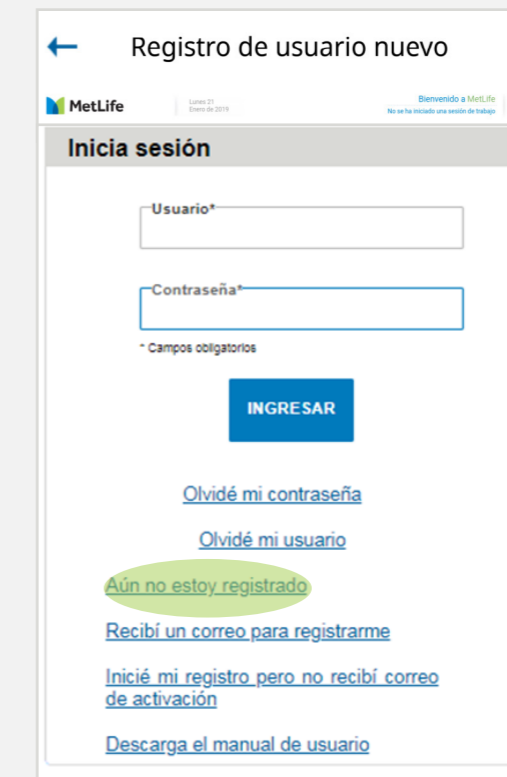
Selecciona cualquiera de las opciones:

- Estatus de tus trámites
- Información de tu póliza
- Credencial

Selecciona la opción **Registro de usuario nuevo**



Elige la opción **Aún no estoy registrado**



Selecciona tu producto: Elige la opción **Seguro de Gastos Médicos Mayores**



Registro de usuario nuevo

¿Cómo crear tu usuario nuevo?



Ingresar tus datos:
En este documento puedes localizar tu número de póliza.

Certificado de Seguro de G.M.M. GRUPO PROPIA MEDICALIFE

Ingresar "0629239"

Nombre y Domicilio del Contratante: Miguel Hidalgo Ciudad de Mexico

Nombre del asegurado Titular: Miguel Hidalgo

Sexo:	Estado Civil:	Fecha de Nacimiento:	Fecha de Ingreso a la colectividad asegurada:	Vigencia de la póliza Desde las 12:00 hrs.:	Hasta las 12:00 hrs.:
FEMENINO	NO APLICA	03/07/1979	05/05/2015	30/06/2018	30/06/2019

Póliza de Seguro de: GASTOS MEDICOS MEDICALIFE FAM.

Ingresar "0679334"

Nombre y Domicilio del Contratante: Miguel Hidalgo Ciudad de Mexico

Sucursal: MATRIZ

Vigencia de la Póliza Desde:	Hasta:
09/05/2018	09/05/2019

Características del Grupo Asegurado: ASEGURADOS DE LA POLIZA

Seguro Médico

Ingresar "0679334"

CONTRATANTE: MEDICALIFE MAS

TITULAR: XXXXXX

SUMA ASEGURADA: 20,000 USAM

EQUIVALENCIA: \$3,700,240 M.N.

REDUCIBLE: \$1,500.00 M.N.

COASEGURO: 100%

EDAD: 37

Tu usuario es tu correo electrónico, tienes dos opciones:

- 1 Selecciona uno de los correos asociados a tus productos del listado que se muestra del lado derecho.
- 2 Ingresar un nuevo correo en la opción **O ingresar uno nuevo**.

Productos a registrar

Producto	Póliza
GASTOS MEDICOS MAYORES	XXXXXXXX
MEDICALIFE EXCESOS PROTECCION GARANTIZADA	XXXXXXXX
VIDA	XXXXXXXX
LINEA PLUS	XXXXXXXX
LINEA G3	XXXXXXXX
ACCIDENTE	XXXXXXXX
ACCIDENTE	XXXXXXXX
TEMPOLIFE	XXXXXXXX
FLEXILIFE INVERSION	XXXXXXXX

Datos Personales

Nombre: DATOS PERSONALES DEL ASEGURADO

RFC: DATOS PERSONALES DEL ASEGURADO

CURP: DATOS PERSONALES DEL ASEGURADO

Teléfono: DATOS PERSONALES DEL ASEGURADO

Domicilio: DATOS PERSONALES DEL ASEGURADO

REGRESAR | SIGUIENTE

Recibirás un correo electrónico a la cuenta que seleccionaste con un token

MetLife

NOMBRE DE ASEGURADO

Para proceder con la creación de tu cuenta en el portal de clientes MetLife será necesario la validación de tu correo electrónico.

Se generó una petición de validación con el siguiente token **8FBTk8**.

Por razones de seguridad este código sólo es válido por las próximas 3 horas.

Coloca el token en la opción **Token de verificación de correo**

Productos a registrar

Hemos enviado un token de verificación al correo proporcionado, por favor escribe el código recibido en el campo de token para continuar.

Producto	Póliza
VIDA	XXXXXXXX
GRUPO VIDA	XXXXXXXX

Ingresar el correo electrónico con el cual quieres que identifiquemos todos tus productos.

Agregar correo electrónico*

Confirmar correo electrónico*

Token de verificación de correo*

* Campos obligatorios

Registro de usuario nuevo

¿Cómo crear tu usuario nuevo?

Da clic en el botón **Siguiente**, y luego en el botón **Aceptar**

Te llegará una nueva confirmación por correo electrónico para la activación de tu cuenta



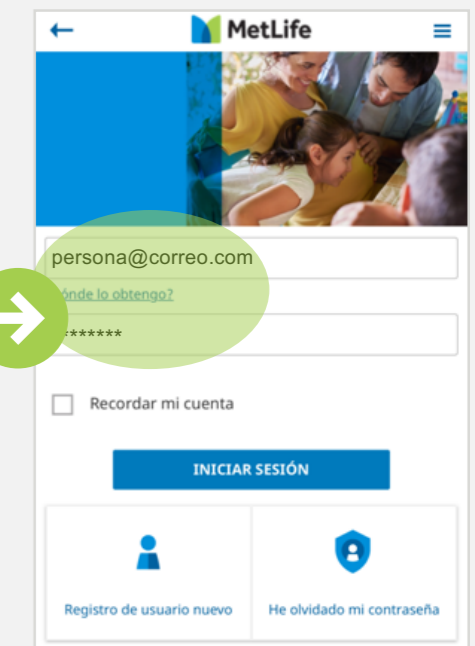
Recibirás un correo electrónico a la cuenta que seleccionaste con un vínculo para que puedas establecer tu contraseña



Establece tu nueva contraseña, siguiendo las indicaciones



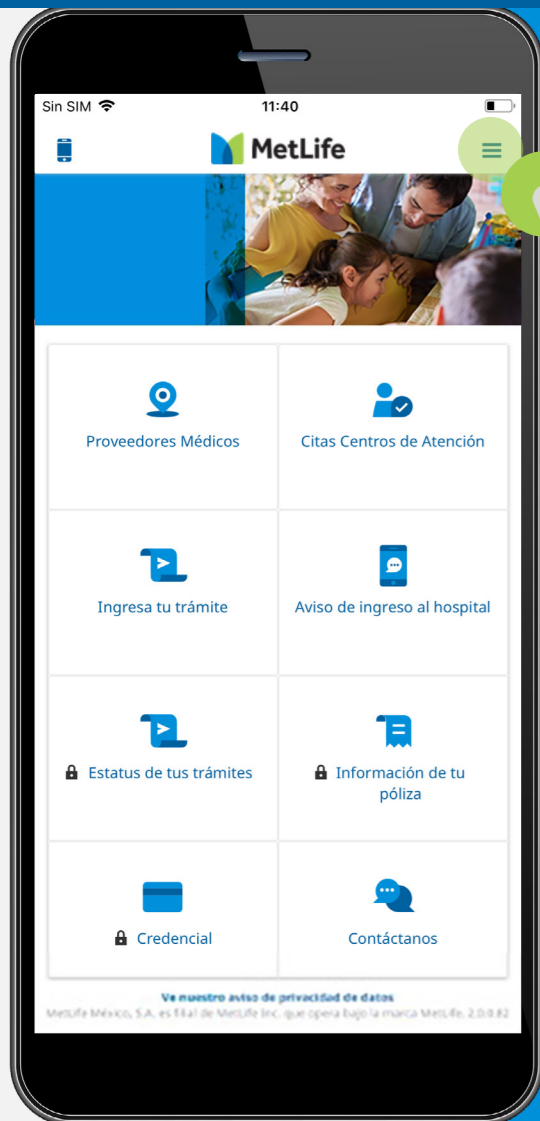
¡Listo! Ahora podrás acceder a las secciones seguras de la App MetLife Contigo



Reestablecer tu contraseña

¿Cómo reestablecer tu contraseña?

Si no tienes algún trámite en proceso, te recomendamos ingresar cada que renueves tu póliza para verificar tus datos y coberturas

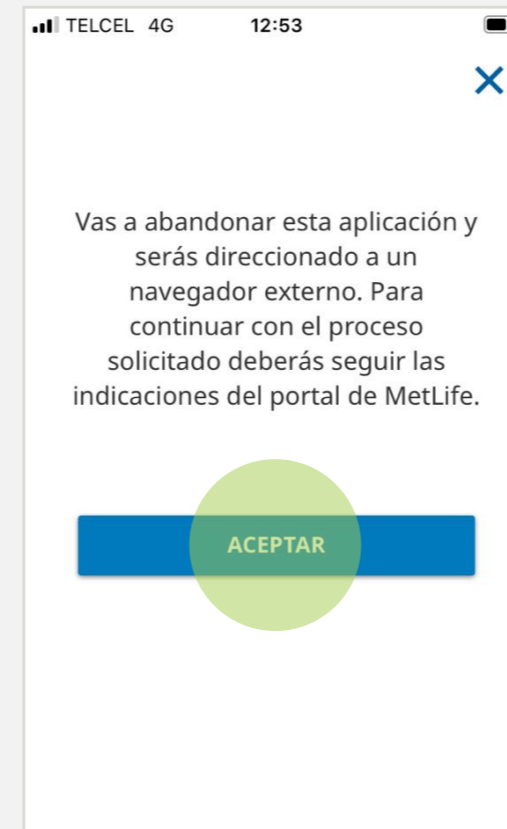


Da clic en el menú

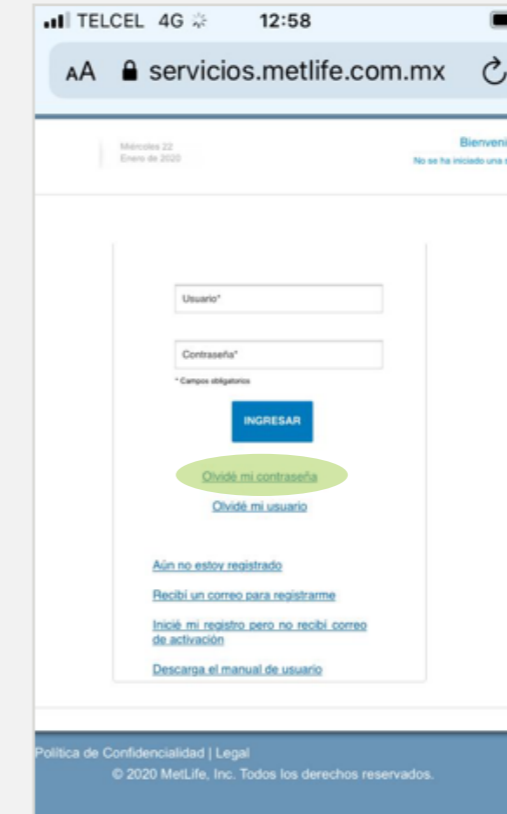


Da clic en la opción Restablecer la contraseña

Da clic en el botón **Aceptar**



Da clic en la liga **Olvidé mi contraseña**



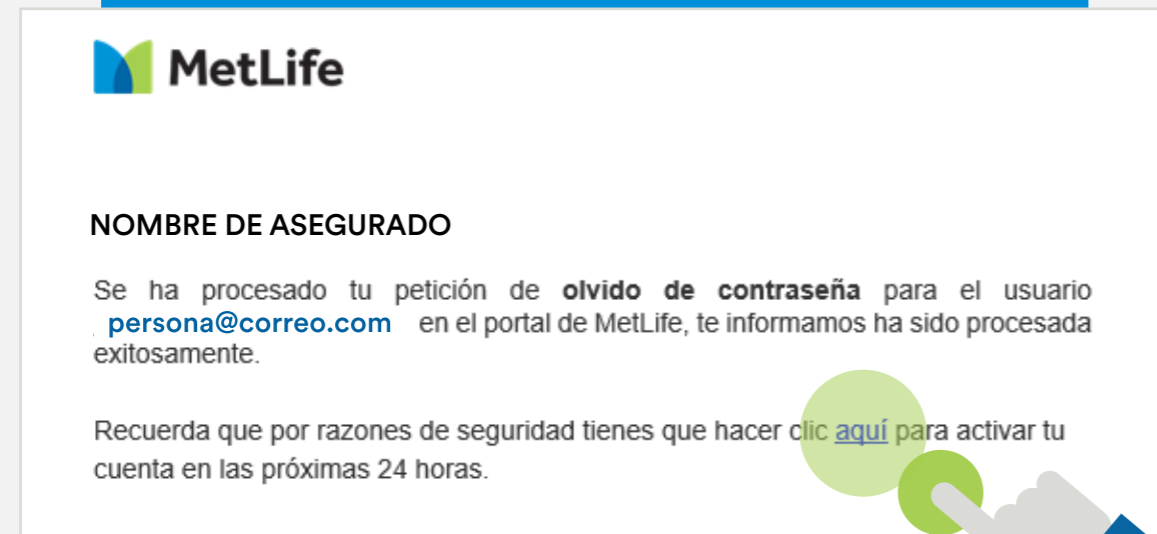
Escribe tu usuario y da clic en el botón **Continuar**



Reestablecer tu contraseña

¿Cómo reestablecer tu contraseña?

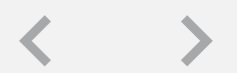
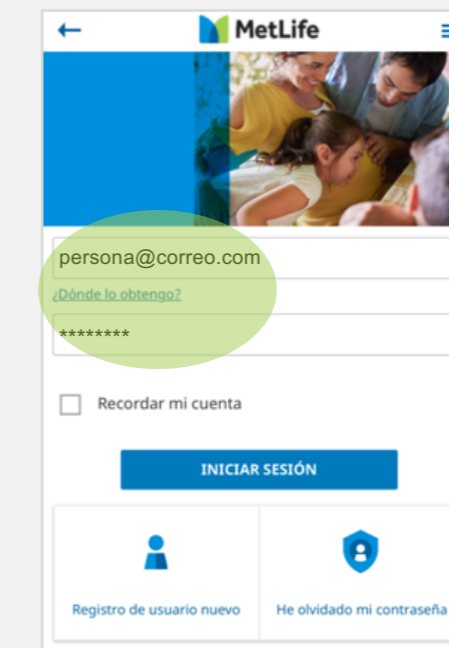
Recibirás un correo electrónico a la cuenta que seleccionaste con un vínculo para que puedas establecer tu contraseña



Establece tu nueva contraseña, siguiendo las indicaciones

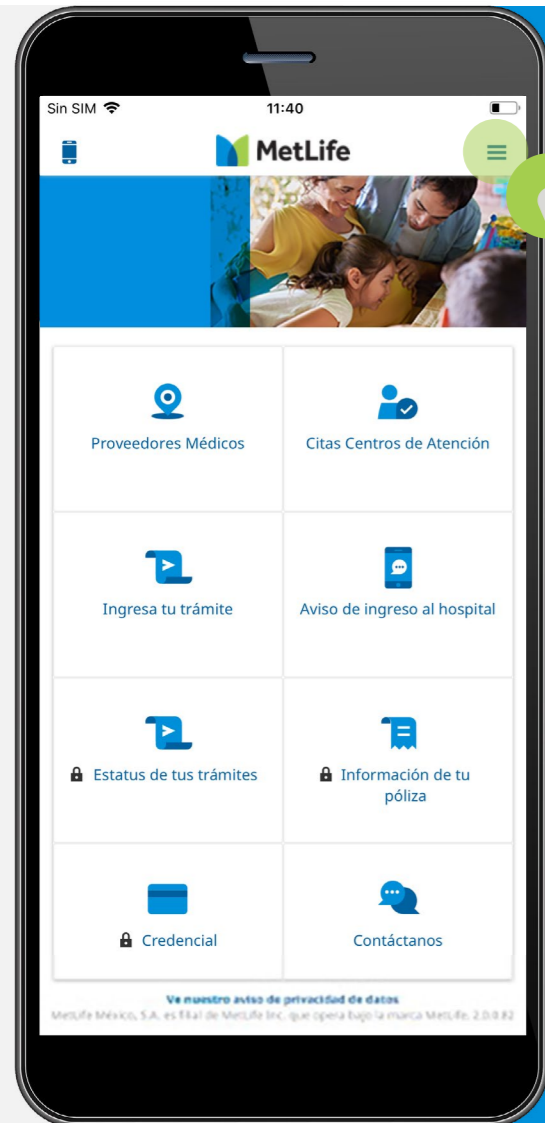


¡Listo! Ahora podrás acceder a las secciones seguras de la App MetLife Contigo



Recuperar tu usuario

¿Cómo recuperar tu usuario?



Da clic en el menú

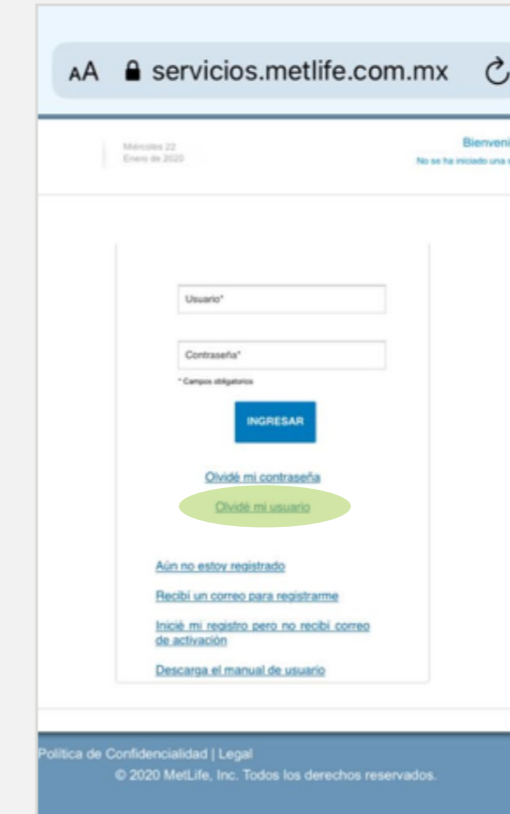


Da clic en la opción Restablecer la contraseña

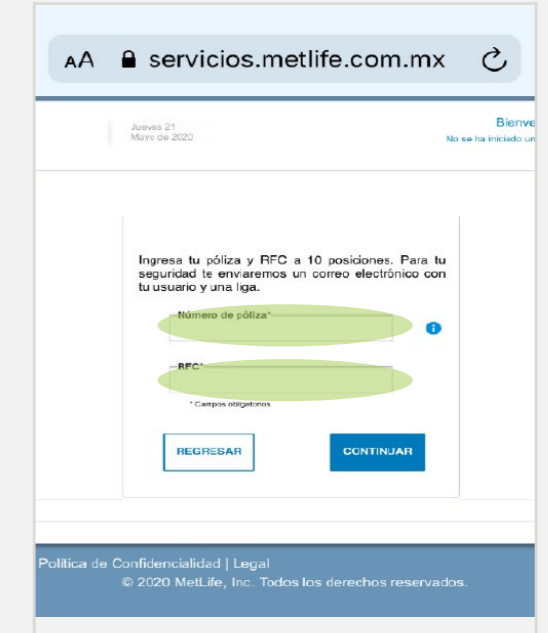
Da clic en el botón **Aceptar**



Da clic en la liga **Olvidé mi usuario**



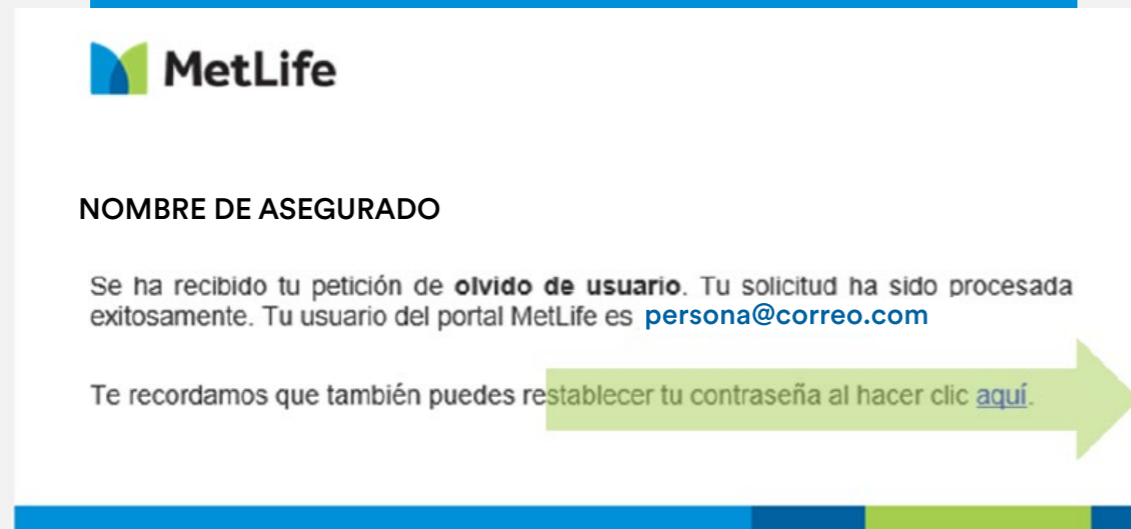
Escribe tu póliza, RFC y da clic en el botón **Continuar**



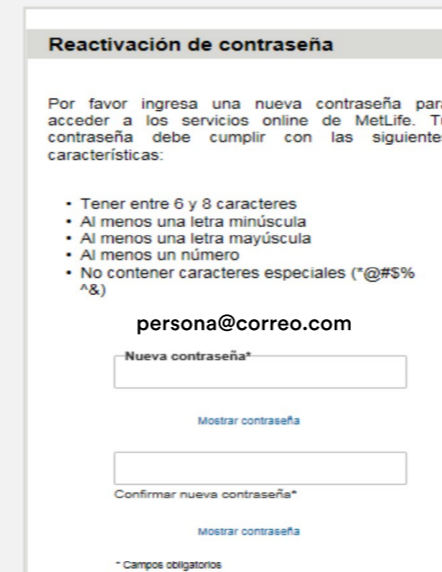
Recuperar tu usuario

¿Cómo recuperar tu usuario?

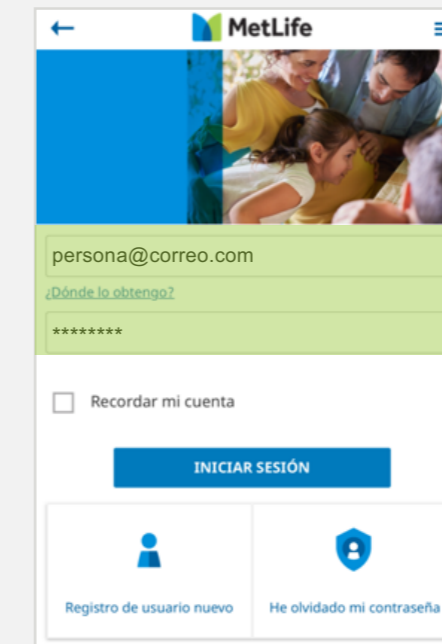
Recibirás un correo electrónico a la cuenta que seleccionaste con tu usuario y un vínculo para que puedes restablecer tu contraseña



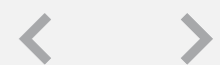
Establece tu nueva contraseña, siguiendo las indicaciones



¡Listo! Ahora abre la App MetLife Contigo desde tu celular, captura usuario y contraseña y podrás acceder a las secciones seguras



Regresa a Registro de usuario nuevo



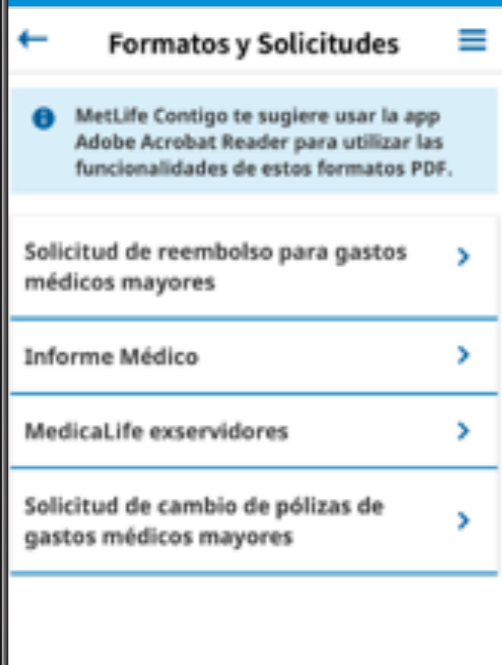
Información importante

En esta sección puedes consultar el glosario y diversos formatos.

Para dudas y aclaraciones, comunícate al 55 5328 9139 o al correo electrónico soporteweb@metlife.com.mx

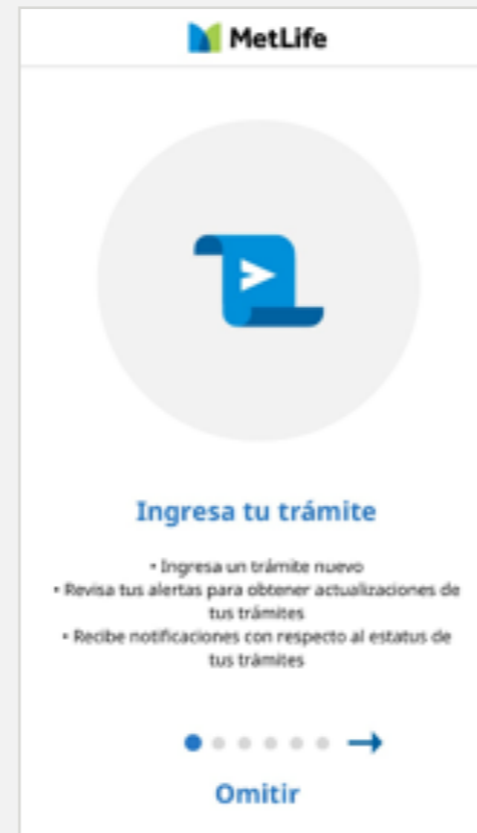


Glosario

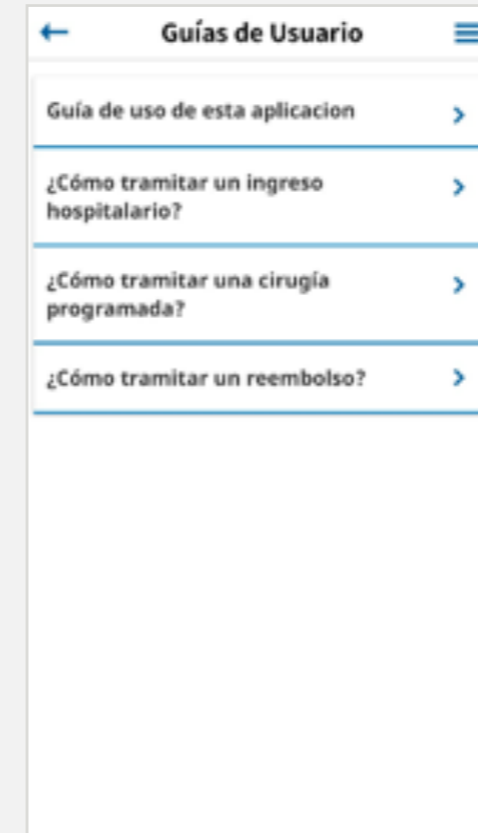


Formatos, que puedes descargar en pdf

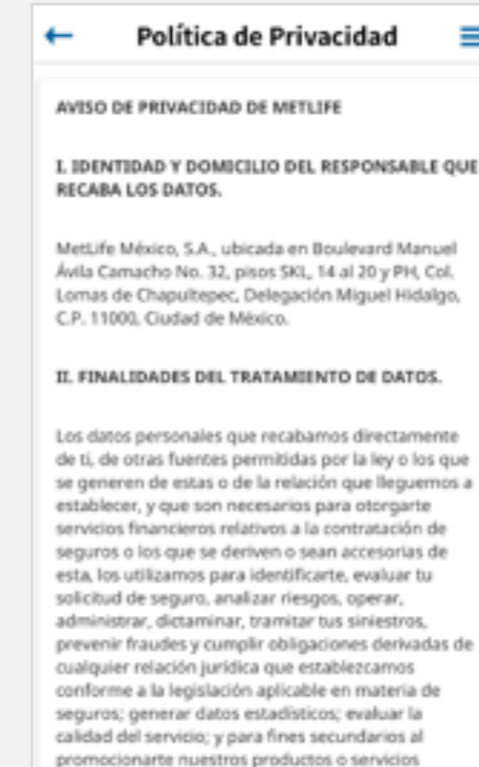
App Tour



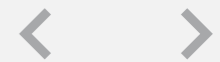
Guía de usuario



Aviso de privacidad



Términos y condiciones





[f](#) [🐦](#) metlife.com.mx

Los productos y servicios son ofrecidos por MetLife México, S.A. de C.V. filial de MetLife Inc. que operan bajo la marca "MetLife".
Todo lo anterior de acuerdo a las condiciones generales del seguro contratado.



Descubriendo la vida juntos