

# TU SEGURO DE GASTOS MÉDICOS MAYORES TE DA MÁS DE LO QUE CREES

Seguro  
Colectivo de Gastos  
Médicos Mayores  
para el Personal  
Sustantivo

**Póliza GM0687**

*Conoce todos los trámites,  
programas y beneficios que te da tu  
Seguro de Gastos Médicos Mayores  
y cómo podrás sacarles provecho.*



metlife.com.mx 01 800 00 METLIFE

**MetLife**

## SEGURO COLECTIVO DE GASTOS MÉDICOS MAYORES

Ahora ya cuentas con la protección del Seguro de Gastos Médicos Mayores de MetLife. Queremos que obtengas el máximo beneficio de tu póliza, por lo cual es importante que conozcas los trámites para cobrar un reembolso, cómo programar una cirugía y qué documentos necesitas presentar para cada uno de estos, así como identificar qué hacer en caso de un evento.

**Con el objetivo de brindar un mejor servicio, MetLife pone a tu disposición el beneficio de herramientas tecnológicas web para realizar el ingreso de tus trámites desde la comodidad de tu hogar/oficina, que sustituyen el tener que realizar tu trámite de forma presencial en las oficinas de MetLife designadas.**

Con el fin de simplificar el proceso de solicitud de programación de una cirugía, creamos **Cirugía Programada Online**, el cual convierte el proceso de envío de documentación en Self-service al hacerlo a través de nuestra página web con estos simples pasos:

1. Requisita y escanea la documentación mínima que puedes descargar en <http://www.metlife.com.mx/servicio-cliente/tramites/reclamaciones.html>
2. Ingresa a nuestra página y da clic en la liga Cirugía Programada Online ubicada en [www.metlife.com.mx](http://www.metlife.com.mx) / Trámites / Programar Cirugías. <http://www.metlife.com.mx/servicio-cliente/tramites/programar-cirugia.html>
3. Carga la documentación y envíala hasta que estés conforme con lo que estás visualizando.
4. Una vez enviada tu información, se te dará un folio (DCN) para el seguimiento del trámite.

Si es procedente, MetLife otorgará la autorización correspondiente en donde se especificará la Suma Asegurada, si fuera el caso, la aplicación del deducible y coaseguro, así como los honorarios médicos que se cubrirán por el evento quirúrgico. La respuesta a tu solicitud te será enviada al correo electrónico que se registró en la misma.

**Importante:** al ingresar al hospital, deberás entregar la autorización al personal de admisión y mostrar una identificación oficial vigente con fotografía.

## REEMBOLSO ONLINE

Para tramitar un reembolso bajo la modalidad online debes realizar los siguientes pasos:

1. Identificar el tipo de trámite a realizar:
  - a) Inicial: primera vez que solicitas una reclamación de reembolso de un padecimiento.
  - b) Complementario: es cuando has presentado reembolsos anteriores sobre un mismo padecimiento.

**Para trámites de Reembolso inicial, se requiere la siguiente documentación:**

- Solicitud de Reclamación de Gastos Médicos Mayores (el formato debe estar completamente requisitado y firmado por el asegurado titular)
- Informe médico (el formato debe estar completamente requisitado y firmado por el médico tratante)
- Los formatos los pueden descargar en: <http://www.metlife.com.mx/servicio-cliente/tramites/reclamaciones.html>
- Identificación oficial del asegurado titular (INE, Cédula Profesional o Pasaporte)
- Comprobante de domicilio con vigencia menor a 3 meses (recibo de luz, teléfono, predial, agua, suministro de gas natural o estado de cuenta bancario). Nota: sólo en caso de que el domicilio declarado en la Solicitud de Reembolso no coincida con el domicilio que se muestra en la INE.

- Recetas / Estudios médicos (interpretaciones)
- CFDI (Comprobante Fiscal Digital) en formatos .pdf y .xml

### Para trámites de Reembolso Complementario, se requiere la siguiente documentación:

- Solicitud de Reclamación de Gastos Médicos Mayores (el formato debe estar completamente requisitado y firmado por el asegurado titular)
  - Recetas / Estudios Médicos (interpretaciones)
  - CFDI (Comprobante Fiscal Digital en formatos .pdf y .xml)
1. Una vez que se cuenta con toda la documentación, debes digitalizarlos por separado en formato .pdf y guardar los archivos en una PC, Laptop, USB, etc.
  2. Ingresa al portal de MetLife, mediante la liga: <http://www.metlife.com.mx/servicio-cliente/tramites/reclamaciones.html>
  3. Ingresa los datos mínimos necesarios y adjunta los archivos solicitados, una vez que se terminen de adjuntar los archivos, al dar clic en el botón continuar, el sistema validará de forma interna los comprobantes fiscales digitales (.pdf y .xml), si el resultado es positivo, se genera de forma automática el folio único que se denomina "DCN", así como la fecha y hora de la solicitud. Es recomendable imprimir dicha información para poder dar seguimiento al trámite.

**Importante:** Consulta la lista de hospitales con los que MetLife tiene convenio. Tu mejor opción siempre será asistir a los hospitales de la Red MetLife.

### RECOMENDACIONES:

- **CONOCER** las condiciones de tu póliza, los gastos cubiertos y no cubiertos, ya que puede tener condiciones especiales.
- **SOLICITAR** a tu médico el presupuesto de honorarios, o bien, consentimiento por escrito de la aceptación de nuestros tabuladores.
- **LLEVAR** siempre contigo tu tarjeta de identificación de MetLife e identificación oficial.
- **IDENTIFICAR** cuáles son los cargos que corren por tu cuenta (importe de deducible y porcentaje de coaseguro) y hasta cuánto asciende tu cobertura (Suma Asegurada).
- **RECORDAR** que MetLife es la única Compañía de Seguros que garantiza su servicio.

También podrás ingresar tu documentación para trámites de reembolso y programación de cirugía en el siguiente correo electrónico: [repciongmmpgr@metlife.com.mx](mailto:repciongmmpgr@metlife.com.mx)

Recuerda que tus comprobantes fiscales deberán ser entregados en formato PDF y XML cumpliendo con todos los requisitos fiscales correspondientes.

**Para dar seguimiento a cualquier trámite podrás escribirnos o llamarnos al módulo que te corresponda:**

- Módulo PGR Moneda:  
[modulopgr.moneda@metlife.com.mx](mailto:modulopgr.moneda@metlife.com.mx)  
Tel. 5395 1571

- **Módulo PGR Insurgentes:**  
[modulopgr.insurgentes@metlife.com.mx](mailto:modulopgr.insurgentes@metlife.com.mx)  
Tel. 9131 5857
- **Módulo PGR Consulado:**  
[modulopgr.consulado@metlife.com.mx](mailto:modulopgr.consulado@metlife.com.mx)  
Tel. 2630 1605
- **Módulo PGR Reforma:**  
[modulopgr.reforma@metlife.com.mx](mailto:modulopgr.reforma@metlife.com.mx)  
Tel. 2121 5842

Además, con tu Seguro de Gastos Médicos Mayores también obtienes **múltiples beneficios como: descuentos en farmacias, laboratorios, médico a domicilio, ambulancia, etc., solo presentando tu Tarjeta de Seguro Médico** que te acredita como asegurado de MetLife.

### **Recomendaciones para maximizar el beneficio de tu seguro:**

- Ante alguna emergencia médica, apóyate en hospitales de la Red.
- Los médicos de la Red de tu elección están obligados a respetar un tabulador pactado.
- Si pretenden cobrar honorarios extras, ponte en contacto con nosotros o las personas autorizadas de MetLife.
- MetLife vigilará que los médicos de la Red se ajusten a los tabuladores de honorarios médicos, evitando que cubras cuotas adicionales.
- En caso de presentarse una urgencia o emergencia médica, podrás atenderte en el hospital de tu conveniencia y te serán reembolsados los gastos cubiertos de acuerdo a las condiciones de tu póliza.
- Programando tu cirugía o tratamiento médico, puedes obtener grandes beneficios, como:
  - Saber con tiempo si tu cirugía o tratamiento lo cubre tu seguro.
  - No harás ningún gasto, ya que tu seguro paga directamente al hospital en convenio y a los especialistas de la Red médica.
  - Solo pagarás deducible y coaseguro de acuerdo a Condiciones Generales, así como gastos personales o no relacionados con el padecimiento por el cual se abrió la reclamación.
  - Recuerda que la programación procede únicamente si el monto total del tratamiento o cirugía es mayor al deducible de tu póliza.

MetLife México, S.A.  
Blvd. Manuel Ávila Camacho No. 32 Pisos SKL 14 al 20 y PH Col. Lomas de Chapultepec  
C.P. 11000, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México

[metlife.com.mx](http://www.metlife.com.mx)

Asistencia telefónica  
5328 7000 Las 24 horas, los 365 días del año.

Desde cualquier parte de la República  
01 800 00 METLIFE (638 5433)

Para seguros con emergencia  
y/o cobertura en el extranjero:  
Desde Estados Unidos y Canadá  
1 855 222 7542

Cualquier parte del mundo  
52 (55) 5328 9383

Para mayor información sobre las condiciones  
y formatos de tu seguro ingresa a:

<http://www.metlife.com.mx>

**Link específico:**  
**Página de MetLife > Gobierno >**  
**Gobierno Federal > Seguro Médico**

[http://www.metlife.com.mx/  
gobierno/gobierno-federal/  
seguro-medico.html](http://www.metlife.com.mx/gobierno/gobierno-federal/seguro-medico.html)