

Para revisión de su trámite de reembolso deberá de hacerlo llegar al correo:
reembolso@prevemseguros.com.mx

¿Qué documentos debo de enviar?



1

Trámite de Reembolso inicial:

- **Formato de Solicitud de Reembolso** completamente requisitado, sin enmendaduras, y firmado por el asegurado titular, contratante o agente.
- **Carátula de estado de cuenta bancario** con vigencia no mayor a 3 meses, cuando se instruya pago por transferencia electrónica, en el que pueda apreciarse claramente:
 - Nombre del titular de la cuenta.
 - CLABE (Clave Bancaria Estandarizada) completa.
 - Nombre del Banco emisor.
 - Firma autógrafa del asegurado titular o contratante (beneficiario del pago); adjuntar copia de identificación oficial vigente.
- **Facturas de los gastos médicos realizados**, hospital, honorarios, laboratorios, farmacias, etc. Enviar archivos en formatos PDF y XML (No enviar ligas o enlaces), que cumplan con los requisitos fiscales establecidos y cuyo soporte digital sea completamente legible, que incluyan lo siguiente, según sea el caso:
 - **Hospital:** Estado de cuenta detallado/desglosado por el mismo importe de la factura.
 - **Honorarios:** incluir el nombre del paciente o anexar receta emitida en la fecha de servicio.
 - **Farmacia:** la receta correspondiente con fecha de expedición no mayor a 3 meses, posterior a este periodo se requiere una receta nueva.
 - **Estudios:** (laboratorio, imagen o gabinete) con los resultados y/o interpretaciones respectivas, los cuales siempre deberán venir firmados por médico que realiza el estudio; anexar orden médica.
 - **Terapias:** la prescripción médica correspondiente, así como la bitácora de rehabilitación firmada por el terapeuta y asegurado afectado.
 - **Equipo especial:** la prescripción médica, justificación y tiempo de uso.

Nota. Las facturas deberán emitirse a nombre del asegurado titular de la póliza, toda vez que, conforme a las Condiciones Generales de su póliza, el reembolso de los gastos médicos cubiertos se realizará a favor de dicho asegurado.

- **Formato de Aviso de Accidente o Enfermedad**, firmado por el asegurado titular y el afectado (no aplica para menores de edad).
- **Formato de Informe Médico**, firmado por el médico tratante. Este documento tiene caducidad de 6 meses, posterior a dicho periodo se requiere nuevo informe médico.
- **Identificación oficial vigente del asegurado titular y afectado de la póliza** (aplica para personas físicas) para el caso de menores de edad: copia del acta de nacimiento, credencial escolar o CURP. (en caso de que el tutor no se encuentre dentro de la póliza, incluir identificación oficial).
- **Comprobante de domicilio** con vigencia no mayor a tres meses (impresión legible), en caso de no coincidir el domicilio de la identificación con el manifestado en el Formato de Aviso de Accidente o Enfermedad.

Toda la documentación antes descrita deberá de enviarse en un solo archivo PDF, en el orden que se indica en la lista de requisitos con peso menor 10 MB.

Para revisión de su trámite de reembolso deberá de hacerlo llegar al correo:
reembolso@prevemseguros.com.mx

¿Qué documentos debo de enviar?

2

Trámite de Reembolso complemento:

- **Formato de Solicitud de Reembolso** completamente requisitado, sin enmendaduras, y firmado por el asegurado titular, contratante o agente.
- **Carátula de estado de cuenta bancario** con vigencia no mayor a 3 meses, cuando se instruya pago por transferencia electrónica, en el que pueda apreciarse claramente:
 - Nombre del titular de la cuenta.
 - CLABE (Clave Bancaria Estandarizada) completa.
 - Nombre del Banco emisor.
 - Firma autógrafa del asegurado titular o contratante (beneficiario del pago); adjuntar copia de identificación oficial vigente.
- **Facturas de los gastos médicos realizados**, hospital, honorarios, laboratorios, farmacias, etc. Enviar archivos en formatos PDF y XML (No enviar ligas o enlaces), que cumplan con los requisitos fiscales establecidos y cuyo soporte digital sea completamente legible, que incluyan lo siguiente, según sea el caso:
 - **Hospital:** Estado de cuenta detallado/desglosado por el mismo importe de la factura.
 - **Honorarios:** incluir el nombre del paciente o anexar receta emitida en la fecha de servicio.
 - **Farmacia:** la receta correspondiente con fecha de expedición no mayor a 3 meses, posterior a este periodo se requiere una receta nueva.
 - **Estudios:** (laboratorio, imagen o gabinete) con los resultados y/o interpretaciones respectivas, los cuales siempre deberán venir firmados por médico que realiza el estudio; anexar orden médica.
 - **Terapias:** la prescripción médica correspondiente, así como la bitácora de rehabilitación firmada por el terapeuta y asegurado afectado.

Nota. Las facturas deberán emitirse a nombre del asegurado titular de la póliza, toda vez que, conforme a las Condiciones Generales de su póliza, el reembolso de los gastos médicos cubiertos se realizará a favor de dicho asegurado.

- **Formato de Informe Médico**, firmado por el médico tratante. Este documento tiene caducidad de 6 meses, posterior a dicho periodo se requiere nuevo informe médico.

Toda la documentación antes descrita deberá de enviarse en un solo archivo PDF, en el orden que se indica en la lista de requisitos con peso menor 10 MB.



Para revisión de su trámite de reembolso deberá de hacerlo llegar al correo:
reembolso@prevemseguros.com.mx

¿Qué documentos debo de enviar?

3

Trámite de Reembolso por Indemnización Diaria (Cobertura IDH):

- **Formato de Solicitud de Reembolso** completamente requisitado, sin enmendaduras, y firmado por el asegurado titular, contratante o agente.
- **Carátula de estado de cuenta bancario** con vigencia no mayor a 3 meses, cuando se instruya pago por transferencia electrónica, en el que pueda apreciarse claramente:
 - Nombre del titular de la cuenta.
 - CLABE (Clave Bancaria Estandarizada) completa.
 - Nombre del Banco emisor.
 - Firma autógrafa del asegurado titular o contratante (beneficiario del pago); adjuntar copia de identificación oficial vigente.
- **Comprobantes hospitalarios:** Constancia oficial del hospital con fecha y hora exacta de entrada y salida correspondiente al asegurado afectado.

Toda la documentación antes descrita deberá de enviarse en un solo archivo PDF, en el orden que se indica en la lista de requisitos con peso menor 10 MB.



Para revisión de su trámite de reembolso deberá de hacerlo llegar al correo:
reembolso@prevemseguros.com.mx

¿Qué documentos debo de enviar?

4

Documentos validos para realizar trámites:

Identificación Oficial:

- Credencial para votar.
- Pasaporte.
- Cédula Profesional.
- Credenciales emitidas por autoridades federales o estatales.
- Forma migratoria como no inmigrante vigente. (FM 3)
- Forma migratoria como inmigrante vigente. (FM 2)
- Matrícula Consular vigente.

Comprobante de Domicilio:

- Suministro de energía eléctrica (CFE).
- Telefonía residencial o telefonía móvil sujeto a plan de pago.
- Gas natural.
- Estado de cuenta bancario del contratante.
- Derechos por el servicio de suministro de agua.
- Pago del impuesto predial.
- Cédula de Identificación Fiscal.

Especificación para la aceptación de documentos:

La documentación presentada debe contar con los siguientes criterios:

- Entrega de copia simple legible en su totalidad.
- Identificación con vigencia máxima de 10 años a partir de su emisión.
- Comprobante de domicilio con antigüedad máxima de 3 meses contados a partir de la fecha de emisión.
- Sin cortes y/o entrega de fragmentos de documento.

IMPORTANTE: En caso de que se le solicite información adicional al trámite inicial que presentó, asegúrese de enviar en un nuevo correo absolutamente todos los documentos solicitados en el Check List, junto con la información faltante requerida y los archivos XML correspondientes a cada factura. Le recordamos que, a partir de la recepción de este nuevo envío, se considerará la totalidad de la documentación recibida para el análisis de su trámite; por lo tanto, es indispensable que el expediente se encuentre completo para evitar retrasos o improcedencias en el proceso.



Para revisión de su trámite de reembolso deberá de hacerlo llegar al correo:
reembolso@prevemseguros.com.mx

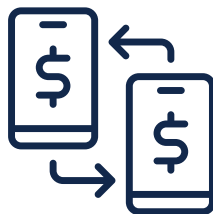
¿Qué respuesta puedo recibir de mi reembolso?

5

- Una vez recibida la documentación, realizaremos el análisis de tu reembolso. Recibirás un correo con la respuesta por parte de Prevem, en caso de no recibirlo comunícate al **55917 82626, Opción 6.**

Podrás recibir las siguientes respuestas:

- A Transferencia electrónica:** Se envía por correo electrónico la Explicación de Beneficios con el desglose de los gastos cubiertos por Prevem en caso de que tu reembolso sea aprobado.
- B Solicitud de información adicional:** Se envía por correo electrónico la Explicación de Beneficios donde solicitaremos más información, en caso de que la ingresada no sea suficiente, para el análisis del caso.
- C Improcedente:** Se envía por correo electrónico la Explicación de Beneficios donde explicaremos el motivo por el cual no podremos apoyarte con tu reembolso.



Cerca de Ti®

Teléfonos de atención:

55 91 78 26 00
800 2 77 38 36

Tecoyotitla No. 412 Edif. Arenal, Piso3. Col. Ex Hacienda de Guadalupe Chimalistac.
Alcaldía Álvaro Obregón CDMX, C.P. 01050