

Prevem  
seguros➤



# Manual del Asegurado

---

Hospitalización Diaria



# MANUAL DEL ASEGURADO

## Accidente Personales / Hospitalización Diaria

### Estimado Asegurado

Agradecemos su preferencia al contratar su Seguro de Indemnización Diaria por Hospitalización con Preve Seguros, S.A. de C.V.

1

El presente documento tiene como objetivo guiarle a través de los servicios y/o trámites que ampara su póliza de Hospitalización Diaria, a fin de que usted pueda obtener el mayor beneficio de la contratación realizada. Es importante que tenga presente las siguientes recomendaciones que le facilitarán el uso de su póliza:

- 1. Tenga siempre presentes los números de contacto del Centro de Atención Telefónica Preve.** De esta forma podrá obtener asesoría con respecto al funcionamiento y características del producto contratado.
- 2. Mantenga vigente su póliza, pagando puntualmente su prima.** Así Preve Seguros podrá, acorde al contrato establecido, hacer los pagos por las reclamaciones que usted presente.
- 3. Notifique siempre a Preve Seguros.** Le podremos dar asesoría y auxilio en el momento que lo requiera. Recuerde en algunos casos es necesaria la notificación para que nuestro médico supervisor lo visite y determine la procedencia de su reclamación.
- 4. Lea cuidadosamente las Condiciones Generales de su póliza.** Existen procedimientos y/o tratamientos médicos o quirúrgicos que no están cubiertos, o bien, requieren periodos de espera. Asegúrese de que las condiciones que está recibiendo coinciden con el plan que usted contrató.
- 5. Actualizaciones y/o modificaciones a su póliza:** Es muy importante que la información de su póliza esté actualizada, por lo que usted podrá solicitar a Preve Seguros las actualizaciones, modificaciones y/o aclaraciones que sean requeridas de su parte y que se ajusten al plan contratado.



## CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Nos ponemos a sus órdenes las **24 horas** del día, los **365 días** del año, en el:  
**Centro de Atención Telefónica Preveem a los números:**



**91782626 – 91782662 en el D.F.**  
**Ó LADA sin costo 01-800-2PREVEM**  
**(01-800-2-773-836) desde cualquier otro lugar de la República.**

En donde le podremos asesorar.

2

### **1. Que hacer en caso de siniestro.**

### **2. Información de Proveedores Afiliados.**

- Hospitales
- Médicos
- Laboratorios, etc.

### **3. Información y trámites administrativos.**

- Dudas sobre el funcionamiento del seguro.
- Coordinación de trámites de reclamaciones.
- Asistencia en trámites administrativos con Preveem.

### **4. Ambulancia en caso de emergencia.**

También podemos atenderle en el correo:

**[cat@prevemseguros.com.mx](mailto:cat@prevemseguros.com.mx)**

O visítenos en la página:

**[www.prevemseguros.mx](http://www.prevemseguros.mx)**

En donde conocerá y tendrá a su disposición, todos los beneficios que nuestro portal le ofrece, tales como:

- Información exclusiva a través del Canal de la salud.
- Información general de la póliza.
- Red de Proveedores Afiliados.
- Datos de contacto de su asesor o agente.



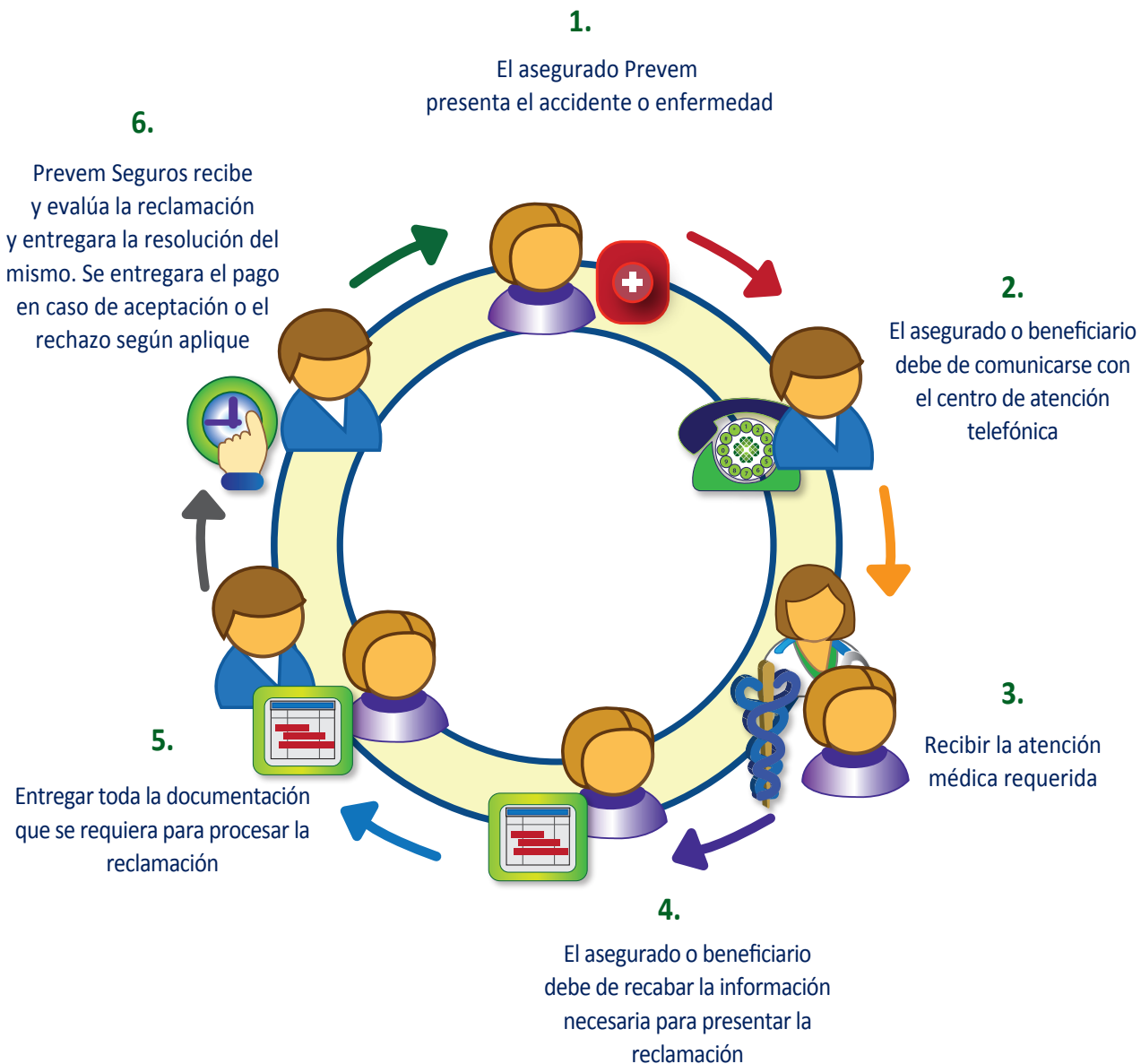
## CONTENIDO DEL MANUAL

<b>¿QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO?</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>¿CÓMO ACTUALIZO MI PÓLIZA?</b>	<b>6</b>	
<b>CONSIDERACIONES IMPORTANTES</b>	<b>7</b>	



## ¿QUE HACER EN CASO DE SINIESTRO?

4



Nuestro principal objetivo es brindarle tranquilidad y servicio. Para esto le proporcionaremos atención de siniestros según se establece a continuación:



<b>HOSPITALIZACIÓN DIARIA</b>	
<b>¿Qué es?</b>	<p>Se cubrirán las indemnizaciones por las hospitalizaciones que el asegurado tenga durante el año siempre y cuando sean por diagnósticos diferentes y con una cobertura máxima de 60 días por hospitalización. En caso de ser el mismo diagnóstico se pagará la primera hospitalización y las sucesivas no estarán cubiertas.</p> <p>Este beneficio se pagará a partir del primer día que esté hospitalizado a consecuencia de un accidente y/o una enfermedad cubiertos, dependiendo el plan contratado, siempre y cuando cumpla con la definición de hospitalización, accidente o enfermedad (ver Condiciones Generales de Póliza) y el asegurado se encuentre más de 48 horas como paciente interno dentro del hospital</p>
<b>¿Qué documentos se le solicitarán?</b>	<p>Formato "Aviso de accidente o enfermedad" debidamente requisitado firmado por el asegurado titular y el afectado.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Formato "Informe médico" debidamente requisitado y firmado por el médico tratante.</li><li>- Solicitud de Rembolso indicando método de pago firmada por el asegurado titular y el afectado.</li><li>- Copia de la Identificación Oficial del asegurado afectado.</li><li>- Comprobante de domicilio del asegurado afectado (con vigencia no mayor a tres meses).</li><li>- Copia de la factura hospitalaria donde se observen las fechas de ingreso o egreso en caso de tratarse de un hospital Privado o bien el documento similar en caso de hospitalización en instituciones Públicas.</li></ul> <p><b>Prevem Seguros se reserva el derecho de solicitar cualquier tipo de información adicional a las que se mencionan aquí, que considere necesaria para la valoración de cada caso como:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Historia clínica completa y firmada por médico tratante</li><li>- Estudios de laboratorio y gabinete, si aplica.</li><li>- Estudios histopatológico, si aplica.</li><li>- Resumen clínico con nota de ingreso enfatizando hora y fecha de inicio de la hospitalización firmada por médico tratante.</li><li>- Comprobación de gastos.</li></ul> <p>Adicionalmente en casos de cobertura por hospitalización en el extranjero:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pasaporte o documentos que acrediten el viaje del asegurado afectado.</li><li>- Otros documentos.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Copia de la Identificación oficial vigente del asegurado afectado; para el caso de menores de edad: copia del acta de nacimiento o credencial escolar.</li><li>b. Comprobante de domicilio (con vigencia no mayor a tres meses)</li><li>c. Hoja de Alta o Egreso: donde compruebe el diagnóstico y tratamiento correspondiente.</li></ol></li></ul>
<b>¿Cómo funciona?</b>	<p>Para solicitar la correspondiente indemnización usted deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Recabar la documentación:</b> Debe de recabar la información y los documentos necesarios para este trámite. Del mismo modo debe recordar que se le podrá solicitar información adicional a la antes entregada, de ser necesario, para el análisis de su reclamación.</li><li><b>2. Entregar la documentación:</b> Debe hacer llegar la documentación a Prevem Seguros, esto lo puede hacer a través del agente de seguros o acudiendo a la oficina Prevem Seguros más cercana.</li><li><b>3. Respuesta:</b> Una vez recibida la información y documentación requerida, se procederá a su análisis; Prevem Seguros pagará el monto de la indemnización dentro de los primeros 30 días posteriores a la entrega de la documentación, en caso de declarar procedente la misma.</li></ol>



## MODIFICACIONES Y/O ACTUALIZACIONES A SU PÓLIZA DE SEGURO

Estimado asegurado, en caso de requerir modificaciones o actualizaciones de la información en su póliza usted podrá solicitarlas considerando lo siguiente:

<p><b>Tipos de modificaciones y/o actualizaciones que puede solicitar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de Datos Generales.</li> <li>• Modificaciones Generales – Beneficiarios.</li> <li>• Alta de asegurado o Baja de asegurado.</li> <li>• Cancelación su de póliza a solicitud.</li> <li>• Duplicado</li> <li>• Rehabilitación de su póliza.</li> </ul>
<p><b>¿Qué documentos se le solicitarán?</b></p>	<p>Según el trámite solicitado se le solicitará la documentación correspondiente:</p> <p><b><u>Permanentes</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formato OT Solicitud de movimientos firmado por el contratante y/o asegurado titular.</li> <li>2. Copia de identificación oficial: IFE, pasaporte, Cédula profesional, licencia de conducir, cartilla militar. (En caso de ser de nacionalidad extranjera se le solicitará copia de pasaporte así como copia del documento migratorio vigente).</li> </ol> <p><b><u>Variables según trámite</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Trámite de alta de asegurado</b> - Anexar Solicitud de seguro - con los datos del nuevo asegurado, firmada por el asegurado titular y/o contratante.</li> <li>• <b>Trámite de Baja de asegurado.</b></li> <li>• <b>Trámite de cancelación de póliza a solicitud</b> – Anexar carta firmada por contratante y/o asegurado titular indicando motivo de cancelación y Anexar comprobante de domicilio, si este no aparece en el documento de identificación presentado o no coincide con el especificado en la póliza.</li> </ul>
<p><b>¿Qué documentos se le solicitarán?</b> Duplicado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de requerir este tipo de servicio, su agente de seguro podrá solicitar el duplicado de la póliza de seguro.</li> </ul>
<p><b>¿Qué documentos se le solicitarán?</b> Rehabilitación de póliza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Rehabilitación firmado por el contratante y/o asegurado titular.</li> <li>• Carta de buena salud.</li> <li>• Copia de identificación oficial (IFE, pasaporte, Cedula profesional, licencia de conducir, cartilla militar, etc.)</li> </ul>
<p><b>¿Cómo hacer su trámite?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de requerir algún trámite de los indicados deberá contactar a su agente de seguros o dirigirse a la oficina de PreveSeguros autorizada para hacer recepción de su trámite.</li> <li>• Los formatos necesarios se los proporcionará su agente de seguros o la oficina de PreveSeguros autorizada a la cual usted acude.</li> <li>• Una vez que tenga la documentación correspondiente, debidamente requisitada con letra de molde – legible, en tinta negra y firmada por el contratante y/o asegurado titular, deberá entregarla a su agente de seguros o al personal administrativo de la oficina de PreveSeguros autorizada y con eso dar inicio al trámite correspondiente.</li> </ul>



<b>¿Cómo hacer su trámite?</b>	
	<b>Nota:</b> El trámite de rehabilitación debe realizarse directamente en la oficina Prevem Central, haciendo entrega de la documentación al personal de Caja para que con esto se dé inicio al trámite de rehabilitación de su póliza de seguro.
<b>CONSIDERACIONES IMPORTANTES</b>	
<b>Hospital de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegúrese que el hospital en el que será atendido cuenta con licencia sanitaria.</li></ul>
<b>Solicitud de información adicional</b>	Es importante que recuerde que se le podrá solicitar información adicional cuando la información enviada inicialmente no haya sido suficiente para emitir un dictamen de la reclamación presentada.
<b>Formatos que debe presentar</b>	El aviso de accidente o enfermedad deberá ser llenado por asegurado cubierto quien es el paciente.
<b>En caso de hospitalización</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recuerde que Prevem siempre estará a sus órdenes para cualquier asesoría en los teléfonos 91.78.26.26 – 91.78.26.62 o lada sin costo 01.800.2prevem (773836) desde el interior de la república mexicana los 365 días del año las 24 horas del día.</li></ul>



[www.prevemseguros.mx](http://www.prevemseguros.mx)

Tecoyotitla 412 Edificio Arenal Piso 3  
Colonia Ex Hacienda de Guadalupe  
Chimalistac, México, D.F.  
Álvaro Obregón C.P. 01050  
Tel 91•78•26•00  
01•800•2•77•38•36