



Atención médica a un clic de distancia

*Planned*<sup>®</sup> Virtual



[axakeralty.mx](https://axakeralty.mx)

Producto propiedad de AXA Salud, S.A de C.V. y los servicios médicos son prestados por Keralty México S.A de C.V.

# Conoce *Planmed*<sup>®</sup> Virtual

Con *Planmed*<sup>®</sup> Virtual tienes acceso a atención médica de la mejor calidad, garantizando un cuidado proactivo, eficiente y orientado a mejorar tu calidad de vida y la de los tuyos.

## ¿Cómo funciona *Planmed*<sup>®</sup> Virtual?

*Planmed*<sup>®</sup> Virtual está enfocado principalmente en atención preventiva y diagnóstico oportuno, acercándote información valiosa para que tomes las riendas de cuidado de tu salud. Este modelo se compone de servicios médicos de atención primaria descritos en el presente folleto explicativo, en donde abordamos de forma integral las situaciones cotidianas de salud a través de una atención médica de calidad, personalizada y con el menor costo.

## Conoce los pilares de *Planmed*<sup>®</sup> Virtual:



**Te cuidamos:** nuestros esfuerzos tienen un único objetivo, cuidar tu salud.



**Te acompañamos:** enfermarse es complicado, por eso contamos con médicos que te ayudarán a determinar paso a paso cuál es el mejor camino a seguir para recuperar o mejorar tu salud, buscamos que nunca te sientas solo.



**Tecnología trabajando para ti:** contamos con diversas herramientas tecnológicas que permiten a nuestros médicos llevar un buen seguimiento de tu estado de salud.



**Te respaldamos:** todos nuestros médicos y profesionales en salud siguen protocolos y guías de práctica clínica, además de recibir capacitación continua para ofrecerte una atención de calidad.

**¡Ahora que eres miembro, queremos conocerte!**

Empieza a disfrutar cuanto antes del cuidado que podemos brindarte y agenda tu **servicio médico**.

## Beneficios incluidos con tu *Planmed*<sup>®</sup> Virtual

Tienes acceso a los siguientes servicios solo si están especificados en tu Carátula de Póliza:

Servicios	<i>Planmed</i> <sup>®</sup> Virtual	Requisitos	Dónde recibes el servicio
Consultas de Atención Primaria	Límite indicado en Carátula de Póliza	Previo agendamiento y si la especialidad lo requiere, necesitarás previa referencia de uno de nuestros médicos perteneciente a los Prestadores de Servicio.	-Centro de Atención Médica (en las ciudades que cuenten con uno) -Prestador de Servicio designado por la Compañía. -Mediante herramienta o dispositivo electrónico (solo aplica para videoconsultas).
Orientación Médica a Distancia	Cubierta 24/7	Ninguno	Servicio telefónico o bien por los medios que al efecto ponga a disposición la Compañía mediante notificación al Contratante
Atención Médica Domiciliaria	Cubierta con copago*	Indicación previa del Médico de Orientación Médica a Distancia.	Servicio a domicilio
Servicio de Ambulancia	Dos eventos por año póliza	Indicación previa del Médico de Orientación Médica a Distancia o del Prestador de Servicio designado por la Compañía.	Servicio a domicilio
Laboratorios básicos de Riesgo cardiovascular y Glucosa	Una vez al año	Prevía cita	-Centro de Atención Médica (en las ciudades que cuenten con uno). -Prestador de Servicio designado por la Compañía.

Si tienes dudas respecto a los servicios amparados, consulta las Condiciones generales y los límites establecidos en la Carátula de Póliza o visita [axa.mx](http://axa.mx) o [axakeralty.mx](http://axakeralty.mx) (recuerda tener a la mano tu número de Póliza).

# Descripción de servicios

## Consultas de Atención Primaria

Este servicio te permite agendar una videoconsulta o consulta con un Prestador de Servicio designado por la Compañía (consulta el apartado “Prestadores de Servicio” del presente folleto explicativo) para las especialidades mencionadas en la Carátula de Póliza, para brindarte la atención y recomendaciones médicas a seguir para recuperar o mejorar tu estado de salud.

## ¡Es momento de dar el primer paso!

Te invitamos a registrarte en el apartado **Mi Planmed®** en **axakeralty.mx** para crear tu perfil.

Aprovecha las funcionalidades que tenemos para ti:

1. Agenda de forma fácil y rápida consultas de medicina general y pediatría.
2. Consulta tu documentación y beneficios.

## ¿Cómo agendo una Consulta de Atención Primaria?

Con **Planmed® Virtual** puedes acceder a este beneficio ingresando a tu portal de clientes en **axakeralty.mx** o llamando a la línea AXA Keralty **(55) 5169 3080** opción 4 en donde te ayudaremos a agendar tu videoconsulta o consulta. Recuerda tener a la mano tu número de Póliza.

Para tener acceso a tu videoconsulta es necesario que cuentes con las siguientes opciones:



Acceso a internet.

Cuenta de correo electrónico personal.

Acceso a la aplicación electrónica que te indicaremos al momento de confirmarte la cita agendada.

Dispositivo con acceso a cámara y micrófono (computadora, teléfono o tablet).



Una vez agendada la videoconsulta o consulta recibirás un correo electrónico de confirmación con todo lo que necesitas saber y especificaciones especiales (en caso de existir).

## Orientación Médica a Distancia

No importa el día o la hora, cuando necesites un médico, ¡llámanos!

### 55 5169 3080 (opción 2)

Ponemos a tu disposición una línea telefónica en donde médicos capacitados podrán resolver tus dudas más frecuentes y brindar asesoría para que te sientas mejor.

## Atención Médica Domiciliaria

Si tu malestar lo requiere, el equipo médico de orientación médica a distancia podrá coordinar el envío de un Médico a tu domicilio.

## Servicio de Ambulancia

Si tu malestar lo requiere, el equipo médico de orientación médica a distancia podrá coordinar el servicio de ambulancia terrestre en caso de urgencia médica.

## Laboratorios básicos de Riesgo cardiovascular y Glucosa

Apoyando las acciones de prevención y diagnóstico oportuno, tu plan te ofrece cobertura brindada por el Prestador de Servicio designado por la Compañía, de estudios de laboratorio clínico para mayores de edad de perfil de lípidos y glucosa. Consulta el apartado “Prestadores de Servicio” del presente folleto explicativo.

Para tener acceso a dichos estudios deberás comunicarte al teléfono del Prestador de Servicio amparado de acuerdo con tu ciudad de residencia para agendar tu cita.

El día de tu cita deberás presentar una identificación oficial vigente (INE, pasaporte, cédula profesional).

## ¡Tu salud es nuestra prioridad!

Con el objeto de mantener una oferta de salud óptima, el catálogo de Prestadores de Servicio estará en constante mantenimiento, por lo que podrás consultarlo a través de tu portal Mi *Planmed*® en [axa.mx](http://axa.mx) o [axakeralty.mx](http://axakeralty.mx). También podrás consultar los horarios de atención de los Centros de Atención Médica.

¡Conócelos!

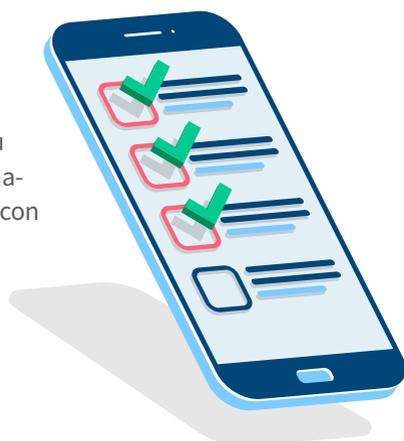
## ¡Ayúdanos a mejorar!

Para nosotros es muy importante conocer tu opinión sobre el servicio que te ofrecemos. Por ello ponemos a tu disposición diferentes medios a través de los cuales podrás evaluar tu experiencia, hacer sugerencias, presentar una queja o reclamación sobre cualquiera de los beneficios a los que tienes acceso con *Planmed*® Virtual.

Evalúa el servicio después de cada evento. Tu calificación y comentarios puntuales nos permiten dar forma a una mejor experiencia para ti.

O bien, si lo deseas, puedes escribirnos al correo [hola@axakeralty.mx](mailto:hola@axakeralty.mx) y atenderemos tus dudas o inquietudes.

Asimismo, es probable que en algún otro momento te contactemos directamente para que nos compartas tu opinión sobre temas específicos del servicio. ¡**Contamos contigo!**



## Quejas o consultas

De conformidad con las leyes que nos rigen, también ponemos a tu disposición los canales tradicionales para ingresar una consulta o reclamación ante la Unidad de Atención Especializada (UNE) de AXA Salud o bien, ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):

### **Unidad Especializada de Atención a Clientes de AXA Seguros (UNE):**

**Teléfonos:** (55) 5169 2746 (opción 1) en la Ciudad de México y del interior de la República al 800 737 76 63 (opción 1).

**Dirección:** Félix Cuevas 366, col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, México, CDMX., C.P. 03200.

**Correo:** [axasoluciones@axa.com.mx](mailto:axasoluciones@axa.com.mx) o ingresa a [axa.mx/web/servicios-axa/quejas](http://axa.mx/web/servicios-axa/quejas)

## Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):

Teléfonos: (55) 53 40 09 99 en la Ciudad de México y del interior de la República al 800 999 8080

Dirección: Av. Insurgentes Sur #762, col. Del Valle, México, CDMX., C.P. 03100.

Correo: asesoria@condusef.gob.mx o ingresa a la página [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx).

## Cambios en la Red de Prestadores de Servicio

La Compañía informará a los Asegurados conforme a la cláusula de Modificaciones y Notificaciones, los cambios que ocurran en la red de Prestadores de Servicio, dentro de los 15(quince) días hábiles siguientes a que sucedan los mismos.

## Prestadores de Servicio

El catálogo de Prestadores de Servicio estará publicado para su consulta en [axa.mx](http://axa.mx) o [axakeralty.mx](http://axakeralty.mx). Dicho listado podrá actualizarse continuamente.

A continuación, se presenta el listado de los Prestadores de Servicio.

Prestador	Tipo de Prestador	Teléfono	Dirección
Centro Altavista	Clínica	55 5169 3080	Av. Desierto de los Leones 24, Col San Ángel, 01000 Ciudad de México, CDMX.
Centro Roma			Av. Baja California 200, Roma Sur, 06760 Ciudad de México, CDMX.
Centro Sentura			Periférico Blvd. Manuel Ávila Camacho 1434, San Andrés Atenco, 54040 Tlanepantla de Baz, México.
Centro Vía 515			Viaducto Río de la Piedad 515, Granjas México, 08400, Ciudad de México, CDMX.
Centro Parques Plaza			Lago Alberto 442, Anáhuac I Secc, 11320, Ciudad de México, CDMX.
Clínica del Noroeste	Clínica	662 108 0900	Av Luis Donald Colosio 23, Centro, CP. 83000, Hermosillo, Son.
Hospital H+	Hospital	442 477 2222	Calle Privada ignacio Zaragoza 16-B Centro, CP76000, Santiago de Queretaro

\*Los Prestadores de Servicio no cuentan con la Certificación del Consejo de Salubridad General.

Nombre del médico	Clínica	Especialidad	Teléfono	Dirección
Carlos Gilberto de la Loza Gutiérrez	Altavista	Medicina general	55 5169 3080	Av. Desierto de los Leones 24, Col San Ángel, 01000 Ciudad de México, CDMX.
Leslie Becerril Acosta		Medicina general		
Maira Lorena de León Ávila		Medicina general		
Albertina Zepedo Romo		Psicología		
Alonso Gómez Negrete		Pediatría		
Itzel Trejo Rosales	Parques Plaza	Medicina general		Lago Alberto 442, Anáhuac I Secc, 11320, Ciudad de México, CDMX.
Rosa María Rabia Jiménez		Medicina general		
Francisco Javier Pérez Basave		Pediatría		
Jaqueline Arzate García		Psicología		
Víctor Hugo Razo Rodríguez	Roma	Medicina general		Av. Baja California 200, Roma Sur, 06760 Ciudad de México, CDMX.
Eliseo de Jesús Ávalos Echegaray		Medicina general		
Eduardo Maurilio Pérez López		Medicina general		
Francisco Javier Pérez Basave		Pediatría		
Ricardo Flores Galicia		Pediatría		
Luis Gerardo Campos Ruiz	Sentura	Medicina general		Periférico Blvd. Manuel Ávila Camacho 1434, San Andrés Atenco, 54040 Tlaxtepec, México.
Vanessa de Jesús Gómora Beltrán		Medicina general		
Gerardo David Escobedo Esparza		Medicina general		
José Alejandro Alcántar Rojas		Pediatría		
Mariana Quijano Cuevas		Psicología		
María Teresa Arias González	Vía 515	Medicina general	Viaducto Río de la Piedad 515, Granjas México, 08400, Ciudad de México, CDMX.	
Guillermo Nieves Ponce		Medicina general		
Selene Lydia Lozano Villalobos		Pediatría		

**En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguros, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 5 de febrero del 2021, con el número CNSF-H0705-0006-2021/CONDUSEF-004762-01.**



**Keralty**

**axakeralty.mx**

**Tel. 55 5169 3080**



**¿Dudas?**

**Escríbenos a [hola@axakeralty.mx](mailto:hola@axakeralty.mx)**