

Atención médica nacional

¿Cómo hacer uso de tu Seguro Médico GNP?



Vivir es increíble®

Estas son la formas en las que puedes hacer uso de tu Póliza, las cuales van a depender del momento o necesidad de atención médica que requieras.



Programación de cirugía



Notificar ingreso hospitalario



Reembolso

Además, puedes programar estos servicios:



Enfermería



Terapia física y rehabilitación



Medicamentos para tratamientos prolongados

A continuación te explicamos los pasos a seguir para cada una de ellas.

¿Cómo programar una cirugía?



Al realizar tu programación nos permitirás conocer cuándo ingresarás al hospital, de esta manera podemos ocuparnos de los trámites administrativos de tu **Seguro Médico GNP** durante tu estancia y acompañarte en todo momento hasta tu salida; además, puedes obtener el **beneficio de pago directo al hospital** por el servicio médico que se te brinda.

1

Reúne los documentos descritos [aquí](#).

2

Entrega la documentación con al menos 5 días hábiles de antelación a la cirugía o tratamiento:

- A través de tu **Agente GNP**.
- En nuestros **módulos hospitalarios** ubicados en los principales hospitales del país.
- En los **Centros de Atención GNP**, consulta el más cercano [aquí](#).
- En nuestro **Centro de Atención GNP Virtual**, ingresa [aquí](#).

3

Se te asignará un número de folio con el que se dará seguimiento a tu trámite.

Una vez que entregues tu documentación, el proceso de validación tardará 5 días hábiles y posteriormente recibirás:

Tu carta respuesta de la solicitud, en la cual se indican los gastos cubiertos, el Deducible y Coaseguro que deberás pagar, así como los gastos que corren por tu cuenta.

A tu ingreso al hospital, no olvides tu **identificación oficial, carta de respuesta y tu tarjeta digital de Seguro Médico GNP**, misma que puedes visualizar desde nuestra **App Soy Cliente GNP**.

En caso de alguna duda, comunícate a **Línea GNP, opción 4-2**.

¿Cómo notificar a GNP tu ingreso hospitalario?



Puedes obtener el **beneficio de pago directo** notificando a GNP tu ingreso al hospital en caso de programación de cirugía, estancia mayor a 24 horas o servicios programados. Es necesario que **tu Póliza se encuentre pagada** para que comencemos a recopilar la información médica y administrativa; de otra forma, deberás hacer tu trámite vía reembolso.

A través del **beneficio pago directo** nos encargamos de pagar al hospital los gastos derivados de una cirugía o tratamiento, evitando que tú desembolces el monto total de los gastos de acuerdo a tu plan contratado.

Toma en cuenta que **el hospital al que ingreses debe estar en convenio con GNP** para poder obtener este beneficio, de esta manera solo deberás pagar el Deducible, Coaseguro y gastos no cubiertos.

1

Ingresas al hospital e identifícate mostrando la tarjeta digital de tu **Seguro Médico GNP**, la cual puedes visualizar desde nuestra **App Soy Cliente GNP**, y una identificación oficial con fotografía.

2

Reporta a GNP tu ingreso al hospital para asignarte un número de folio. Puedes hacerlo a través de **Línea GNP, opción 4-4-2**, o bien, desde nuestro **portal y App Soy Cliente GNP**:

- En la sección **“Mis trámites”** elige **“Gastos Médicos Mayores”**, selecciona **“Nuevo trámite”**, opción **“Ingreso hospitalario”**.

3

Para agilizar tu salida te recomendamos reunir los documentos descritos [aquí](#).

¿Cómo notificar a GNP tu **alta hospitalaria**?



Cuando tu médico te indique que **tu alta del hospital estará lista**, notifícalo a GNP para agilizar tu salida, solo sigue estos pasos:

1

Acércate al módulo hospitalario o notifícalo a través de nuestro **portal y App Soy Cliente GNP**:

- En la sección **"Mis trámites"** elige **"Gastos Médicos Mayores"**, selecciona **"Nuevo trámite"**, opción **"Alta hospitalaria"**.

2

Cuando tu médico tratante haya firmado el expediente clínico, el hospital te proporcionará los **pases de salida** que deberán ir sellados por el área de cajas o seguros.

3

Una vez cerrada tu cuenta, **solicita al hospital la factura que pagarás GNP**, la cual deberás firmar una vez que estés de acuerdo con ella.
Del monto total, se definirá la cantidad que pagarás por concepto de Deducible y Coaseguro.

¿Qué tipo de reembolso puedes solicitar?



Un reembolso es el **pago que recibes por los gastos ocasionados a causa de una situación médica cubierta por tu Póliza GNP**. Hay tres opciones para solicitarlo dependiendo de tu caso:



Reembolso de Gastos Médicos Mayores

Este trámite aplica **cuando has pagado directamente a los prestadores de servicios médicos** para cubrir gastos originados por una enfermedad o accidente que se encuentran cubiertos por tu Póliza.

Indemnización

Este trámite aplica **cuando solicitas a GNP el pago por un evento específico** cubierto por tu Póliza de Gastos Médicos.



Devolución de Deducible y/o Coaseguro

Este trámite aplica cuando realizas el pago al prestador de servicios médicos por concepto de Deducible o Coaseguro y las **condiciones de las coberturas contratadas en tu Póliza avalan que no debieron aplicarse**.

¿Cómo solicitar tu reembolso?

**1**

Reúne los documentos descritos [aquí](#).

2

Entrega tu documentación:

- A través de tu **Agente GNP**.
- En nuestros **módulos hospitalarios** ubicados en los principales hospitales del país.
- En los **Centros de Atención GNP**, consulta el más cercano [aquí](#). En nuestro **Centro de Atención GNP Virtual**, ingresa [aquí](#). Desde nuestro **portal y App Soy Cliente GNP**:

En la sección **“Mis trámites”** elige **“Gastos Médicos Mayores”**, selecciona **“Nuevo trámite”** y escoge el tipo de reembolso que deseas realizar.

3

Se te asignará un número de folio con el que se dará seguimiento a tu trámite.

A partir de que ingreses tu trámite con la documentación previamente requerida y completa, **el proceso de validación es de 5 días hábiles**.

4

Si el trámite resulta procedente, se te realizará el reembolso vía transferencia electrónica y se te entregará el formato de liquidación y pago vía correo electrónico.



 **Tómalo en cuenta:**

También puedes dar seguimiento a través de nuestro **portal y App Soy Cliente GNP:**











- En la sección **“Mis trámites”** elige **“Gastos Médicos Mayores”** y selecciona el folio al que le deseas dar seguimiento.

En caso de alguna duda, comunícate a **Línea GNP, opción 4-2.**

¿Qué documentos necesito para trámites de mi Seguro GNP?

| Documentación | Ingreso hospitalario | Programación de cirugía | Reembolso |
|--|---|---|---|
| Tarjeta digital de tu Seguro Médico GNP. |  |  | |
| Identificación oficial con fotografía. |  |  |  |
| Aviso de accidente o enfermedad , llenado por el Asegurado. Descárgalo aquí . |  |  |  |
| Informe médico ¹ : es necesario que lo llene cada uno de los especialistas de los cuáles recibiste atención médica. Descárgalo aquí . |  |  |  |
| Reembolso de Accidente o Enfermedad , llenado y firmado por el Asegurado. Descárgalo aquí . | | |  |
| Comprobantes originales de gastos a nombre del Asegurado titular o Asegurado afectado, tales como: facturas nacionales o internacionales y recibos de honorarios médicos. | | |  |
| Resultado de análisis clínicos de laboratorio, estudios y demás información que hayan servido para llegar al diagnóstico o de seguimiento para la evolución del padecimiento. |  |  |  |
| Interpretación de estudios que corroboren el diagnóstico. |  |  |  |

¹Se deberá indicar el diagnóstico definitivo y correctamente llenado (sin dejar espacios) con vigencia no mayor a 6 meses. Ningún documento será válido con tachaduras, enmendaduras, y de lo declarado no se aceptan cambios posteriores. No se aceptan comprobantes de gasto de instituciones de beneficencia.
Actualización de información médica cada 3 meses en caso de tratamientos prolongados mediante el formato "Informe Médico".

| Documentación | Ingreso hospitalario | Programación de cirugía | Reembolso |
|---|---|---|---|
| Bitácora de atención en caso de servicio de enfermería y rehabilitación física. | |  |  |
| Formato único de información bancaria , (incluir copia de identificación oficial vigente y estado de cuenta vigente donde se observe nombre, banco y CLABE interbancaria). Descárgalo aquí . | | |  |
| Historia clínica elaborada por el médico tratante. |  |  |  |
| Si en el caso intervinieron autoridades legales, presentar copias del acta de Ministerio Público . |  | |  |
| Integrantes del equipo médico , RFC y teléfonos de contacto. | |  | |
| Presupuesto desglosado por cada integrante del equipo médico o quirúrgico. | |  | |

Si tienes dudas puedes acercarte con tu Agente GNP o comunicarte a través de nuestra **Línea GNP, 4-2**.

¿Cómo programar otros servicios?



En caso de requerir servicios de **enfermería, terapia física y rehabilitación o medicamentos para tratamientos prolongados**, realiza los siguientes pasos:

1

- De acuerdo al servicio que requieras solicitar, **reúne los documentos** descritos [aquí](#).

2

- Entrega** la documentación:
 - A través de tu **Agente GNP**.
 - En nuestros **módulos hospitalarios** ubicados en los principales hospitales del país.
 - En los **Centros de Atención GNP**, consulta el más cercano [aquí](#).
 - En nuestro **Centro de Atención GNP Virtual**, ingresa [aquí](#).

3

- Una vez que entregues tu documentación, tu proceso de validación tardará 5 días hábiles y posteriormente se te entregará una **carta con la respuesta a tu solicitud**.

¿Qué documentos necesito para programar un servicio?

| Documentación | Terapia física y rehabilitación | Medicinas | Enfermería |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Informe médico , es necesario que lo llene cada uno de los especialistas que te brindaron atención médica. Descárgalo aquí . | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Aviso de accidente o enfermedad , llenado por el Asegurado. Descárgalo aquí . | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Bitácora del médico que brindará las terapias, indicando el número de sesiones y el tiempo durante el cual se llevarán a cabo. | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Diagnóstico definitivo y tratamiento a seguir por parte de tu médico tratante. | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Interpretación de los estudios que corroboren el diagnóstico. | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Receta del médico tratante , donde se indiquen los nombres de los medicamentos, dosis y periodo por el cual deberán administrarse. | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Documento del médico tratante , donde se establezca la necesidad del servicio de enfermería y el número de horas diarias requeridas. | | | <input checked="" type="checkbox"/> |

¿Qué hacer en caso de emergencia?



Estamos contigo cuando más nos necesitas, por ello, te compartimos tres sencillas acciones que puedes tomar para **recibir atención oportuna de tu Seguro Médico GNP en caso de siniestro.**



1. Si es necesario, **llama al 911** para solicitar ayuda de los servicios de emergencia (bomberos, policía, etc.).



2. En caso de requerir servicio de ambulancia, comunícate a **Línea GNP, opción 1-2.**



3. Consulta [aquí](#) la **red de hospitales en convenio** a los que tienes acceso de acuerdo a tu plan contratado.

Te recomendamos tener a la mano tu número de Póliza y tarjeta de Seguro Médico GNP.

¡Hazlo desde tu celular!

Solicita una ambulancia y consulta la red de hospitales en convenio en tu



App Soy
Cliente GNP