

Atención médica en el extranjero

¿Cómo hacer uso de tu Seguro Médico GNP?



Vivir es increíble®

Al contar con un **Seguro Médico GNP**, existen 3 formas en las que puedes hacer uso de tu Póliza GNP para recibir atención fuera de México, estas van a depender del momento o necesidad de atención médica que requieras:



Programación
de cirugía



Ingreso
hospitalario



Reembolso

GNP te brinda el respaldo a través de nuestro representante en el extranjero:



¿Cómo programar atención médica en el extranjero?



Al programar con anticipación una **cirugía, terapia física, rehabilitación o medicamentos**, puedes obtener la pre aprobación por parte de GNP; además **sabrás si tu tratamiento es cubierto por tu Póliza** y qué gastos cubriremos directamente a través de Global Excel.

1

Reúne los documentos descritos [aquí](#).

2

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

- A través de tu **Agente GNP**.
- En los **Centros de Atención GNP**, consulta el más cercano [aquí](#).
- En nuestro **Centro de Atención GNP Virtual**, ingresa [aquí](#).

3

Acude a tu cita con la **carta de autorización de Global Excel** que debe emitir estrictamente GNP para confirmar la cobertura de la Póliza, la cual puedes obtener a través de:

- Tu **Agente GNP**.
- **Centros de Atención GNP**, consulta el más cercano [aquí](#).
- **Centro de Atención GNP Virtual**, ingresa [aquí](#).
- **Portal y App Soy Cliente GNP**.

En la sección **"Mis trámites"** elige **"Gastos Médicos Mayores"** y selecciona el folio al que le desees dar seguimiento.

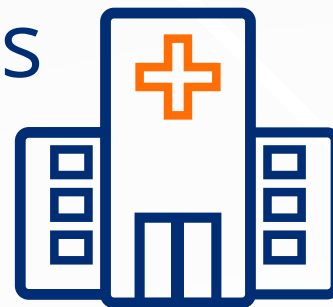


Considera que:

- ◉ Debes consultar con tu Agente GNP si tu Póliza cubre la atención en su totalidad o si **requiere una autorización previa de GNP**.
- ◉ Si tu Póliza GNP cuenta con la **cobertura de enfermedades catastróficas en el extranjero**, solo podrás atenderte en los siguientes hospitales:
 - Methodist Hospital en Houston, Texas
 - St. Luke's Episcopal Hospital en Houston, Texas
 - Memorial Hermann Hospital en Houston, Texas
 - St. Joseph's Medical Center en Phoenix, Arizona
 - The University Of Arizona
 - Medical Center en Tucson, Arizona
 - Scripps Mercy Hospital en San Diego, California
 - Scripps Memorial Hospital en La Jolla, California
 - The University Of Miami
 - Medical Center, en Miami, Florida
 - Baptist Hospital en Miami, Florida
 - South Miami Hospital en Miami, Florida

Si requieres mayor información, acércate con tu **Agente GNP** o comunícate a **Línea GNP, opción 2-1**.

¿Qué hacer si ingresas a un hospital en el extranjero?



Al ingresar al hospital con **carta de programación de cirugía** o a causa de una **emergencia médica**, sigue estos pasos:

1

Informa que cuentas con un **seguro de Global Excel**, o bien, identifícate con tu pasaporte y **tarjeta de atención médica en el extranjero** que puedes consultar en la **App Soy Cliente GNP**.

2

Considera que, debido a las políticas propias de los hospitales en el extranjero, **se te solicitará un depósito en garantía que no depende de GNP**, el cual te reembolsará el hospital una vez cerrada tu cuenta a través del mismo método de pago que utilizaste.

3

El hospital te solicitará tus datos de contacto para enviarte notificaciones referentes a tu expediente médico, respuesta de GNP o avisos de cobro por la atención recibida en caso de aplicar.

4

GNP realizará la gestión con Global Excel para recabar la documentación médica y realizar la valoración del trámite para darte respuesta con base en las condiciones generales de tu Seguro Médico GNP contratado.

¿Necesitas ayuda?



Recuerda que puedes notificar a tu **Agente GNP** sobre tu atención en el extranjero para que también dé seguimiento al trámite.

Si tienes dudas sobre el estatus de tu trámite, comunícate a **Línea GNP** desde el extranjero al **(0052) 55 5227 9000, opción 2-1.**

¿Qué debes saber antes de salir del hospital?



1

El hospital te compartirá **una liga, un usuario y una contraseña** con los que podrás acceder a tu información médica:

Medical records y discharge summary report que incluye tu estado de cuenta, informe médico, documentación como paciente, facturas, entre otros.

Tus datos estarán encriptados para garantizar su seguridad.
Te recomendamos descargar y conservar la información, ya que algunos hospitales solo permiten acceder a ella por tiempo limitado.

Si tu hospitalización es menor a 24 horas:



El personal del hospital te solicitará cubrir los gastos por la atención recibida. Una vez dado de alta, tendrás la opción de realizar tu trámite de reembolso con GNP.

2

Si tu hospitalización es mayor a 24 horas:

Global Excel enviará a GNP la documentación necesaria para valorar el trámite¹:



Se emitirá una carta respuesta donde se indica si tu trámite fue procedente, la cual recibirá Global Excel y realizará la gestión correspondiente con el hospital.

¹ Si Global Excel no envía la documentación, GNP no podrá emitir una respuesta.

Si tu trámite aún continúa en valoración al momento de tu salida:

Global Excel puede pre autorizar el trámite con el hospital y posteriormente recibir la carta respuesta de GNP con base en las condiciones generales de tu Seguro Médico GNP contratado.



Si te dan de alta, podrás salir del hospital siempre y cuando las políticas de este lo permitan.

3

- Aunque Global Excel gestiona el trámite, el hospital podría enviarte en días posteriores vía correo electrónico o correo postal **requerimientos de cobro por la atención recibida**, en los cuales se especifica el importe total de los gastos que debes cubrir.²

Es importante que no realices ningún pago hasta que lo verifiques con GNP.

Si requieres mayor información, acércate con tu **Agente GNP** o comunícate a **Línea GNP, opción 2-1**.

² Deducible, Coaseguro, gastos personales y gastos no relacionados con el padecimiento por el que en ese momento estás hospitalizado, para mayor detalle de estos gastos, consulta tus Condiciones Generales.

¿Cómo solicitar tu reembolso?



Si cubriste la totalidad de los gastos derivados de la **atención médica en el extranjero**, puedes realizar tu trámite de reembolso.

1

Reúne los documentos descritos [aquí](#).

2

Entrega tu documentación:

- A través de tu **Agente GNP**.
- 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 **"Reembolso"**.

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

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

3

En la sección **"Mis trámites"** elige **"Gastos Médicos Mayores"** y selecciona el folio al que le desees dar seguimiento.

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



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



Tómalo en cuenta:

- Los gastos generados deben estar **detallados en tu estado de cuenta hospitalario**. Si detectas algún error comunícalo al hospital.
- El hospital no envía la factura inmediatamente a tu egreso**, la recibirás días después vía correo electrónico o correo postal.
- GNP no reembolsa facturas o estados de cuenta **con adeudos, con pagos parciales o con antigüedad mayor a 2 años**.

Si requieres mayor información, acércate con tu **Agente GNP** o comunícate a **Línea GNP, opción 2-1**.

¿Qué documentos necesito para realizar trámites en el extranjero de mi Seguro GNP?

Documentación	Programación de cirugía	Reembolso
Informe médico de GNP³ que puedes descargar aquí o Medical records o Medical necessity que genera el hospital del extranjero. En el formato se debe visualizar: motivo de atención, diagnóstico definitivo, nombre del hospital donde recibirá la atención (especificando ciudad y país) y nombre del médico que te atenderá.		
Aviso de accidente o enfermedad, debidamente requisitado. Descárgalo aquí.		
Resultados de análisis o estudios de gabinete con su interpretación que corroboren el diagnóstico definitivo, en caso de aplicar.		
En caso de programar terapias o citas médicas, compartir el itinerario de servicios (este documento lo proporciona el hospital).		
Balance de cuenta en ceros, Statement of account, Itemized Bill o Itemized invoice, que indica si existe algún adeudo con el hospital o si los gastos se liquidaron totalmente.		

³Para solicitar el reembolso debe estar firmado por el médico tratante y el equipo médico que brindó la atención.