

Seguro de Salud

Bienvenido a AXA Salud



**Todo lo que necesita
de su seguro de Salud**

- 1. Cómo contactar con AXA**
- 2. Servicios on line**
- 3. ¿Necesita contactar con un médico?**
Pasos para solicitar una cita
- 4. ¿Necesita orientación médica?**
 - 4.1 Servicio telefónico 24 h. para su comodidad
 - 4.2 Orientación médica y pediátrica
 - 4.3 Asesor nutricional
 - 4.4 Asistencia psicológica telefónica
- 5. ¿Tiene una urgencia?**
Nuestro servicio de atención permanente
- 6. ¿Tiene que hacerse alguna prueba diagnóstica?**
Prescripciones y autorizaciones
- 7. ¿Necesita una autorización previa?**
- 8. ¿Qué pruebas y tratamientos necesitan autorización previa?**
- 9. ¿Cómo puede solicitar el reembolso de los gastos en el que ha incurrido?**
- 10. Pólizas con copago**
- 11. Servicios especiales**
 - 11.1 Segunda opinión médica
 - 11.2 Asistencia en viaje
 - 11.3 Health Check
 - 11.4 Óptica y cirugía refractiva por láser
 - 11.5 Vacuna contra el virus del Papiloma
 - 11.6 Atención psicológica
 - 11.7 Ingresos por trastornos alimentarios
 - 11.8 Reproducción asistida
 - 11.9 Servicios franquiciados de bienestar y salud
 - 11.10 Otros servicios especiales
 - 11.11 Acuerdos exclusivos de Cuadro Médico
 - 11.12 Principales ventajas
- 12. Garantía complementaria de odontología y estomatología**
- 13. Centro Médico AXA**

Bienvenido a AXA

En AXA queremos darle la bienvenida a nuestra compañía y agradecerle habernos elegido para asegurar su salud. A partir de ahora, tiene a su disposición un equipo de profesionales especializados en proporcionarle la tranquilidad que usted necesita.

Estar en AXA es tener la confianza de estar protegido a lo largo de la vida y la de los suyos gracias a nuestra amplia gama de productos aseguradores y financieros. Prueba de ello son los premios recibidos:

- **Primera marca aseguradora a nivel mundial** según Interbrand.
- **Elegido como el mejor Seguro de Salud** del mercado, según el estudio elaborado por la consultora Cronos en Febrero 2016.
- **Calificado como compra maestra por la OCU** (fuente: Óptima Familiar seleccionado como compra maestra en el segmento Familias Jóvenes, destacando la buena calidad/precio. Revista “Dinero y Derechos” septiembre 2013)
- **La Fundación AXA y La Sexta se han unido para potenciar la prevención y la investigación médica.** Trabajamos hoy por la Salud del Futuro.
- **El 86,5% de los médicos recomendaría AXA a sus pacientes.** (Fuente: investigación realizada por el instituto IPSOS en julio’14 a médicos que forman parte del cuadro médico de AXA).
- **9 de cada 10 recomendarían el seguro de Salud y tienen intención de continuar en la compañía.** (Fuente: investigación realizada por el instituto IPSOS en febrero’14 a clientes que tenían un seguro).



Además, estamos comprometidos con la sociedad y la cultura dedicando recursos a través de:

- **Fundación AXA:** difusión e impulso de actividades culturales y medioambientales.
- **AXA de Todo Corazón:** asociación de voluntariado.
- **AXA Research Fund:** proyectos para la prevención de riesgos.
- Y ahora, AXA se ha convertido en socio estratégico de la plataforma social “**Ponle Freno**” con el fin de trabajar juntos en la seguridad vial.
- AXA Salud apoya la **instalación de desfibriladores** en las farmacias de Barcelona.

 **AXA**
de Todo **Corazón**



1. Cómo contactar con AXA

Su Mediador de Seguros

Quien le proporcionará un asesoramiento personal y profesional sobre sus pólizas, recibos, nuevos productos y todo lo que usted necesite para garantizar su protección personal, patrimonial y financiera.

Cuente con el mejor asesoramiento profesional en todos los aspectos relacionados con la protección de su familia, sus bienes o sus inversiones, vía teléfono, mail o acudiendo a nuestras oficinas AXA.

Web Clientes

Un servicio gratuito, disponible las 24 horas al día, los 365 días del año, donde podrá realizar sus transacciones on line.

Regístrese sin coste alguno en **www.axa.es/webclientes**, o llámenos al teléfono **902 87 80 84** o si lo prefiere, a través de la Web **www.axa.es**.

Urgencias médicas 24 horas

Puede llamar al **902 05 30 17**, 24 horas 7 días.

Autorizaciones

Puede solicitar una autorización llamando al **902 40 40 84** o al **91 807 00 55** de lunes a jueves de 8 a 21 horas y viernes de 8 a 20 horas o bien rellenando el formulario de autorizaciones del Portal Web AXA **www.axa.es** o Web Cliente **www.axa.es/webclientes**.

Orientación médica, pediátrica, nutricional o psicológica

Puede llamar al **902 40 40 84**, servicio prestado las 24 horas al día.

Atención al Cliente

Para el resto de peticiones o consultas, puede hacerlo a través del teléfono **91 807 00 55** o **902 40 40 84**, de lunes a viernes de 8 a 22 horas y de sábados de 8 a 15 horas.

Servicio de Defensa al Cliente (SDC)

¿Qué es el SDC?

Es un servicio con plena autonomía, independencia y dotado de las máximas competencias para garantizar una resolución objetiva de cualquier reclamación que puedan plantear nuestros clientes y usuarios.

¿Quién puede dirigirse al SDC?

Cualquier cliente que tenga la condición de tomador, asegurado, beneficiario, tercero perjudicado o sucesores de cualquiera de los anteriores.

¿Cómo dirigirse al SDC?

Por medio de un escrito con todos los datos necesarios para realizar la reclamación:

1. Identificación del reclamante y del contrato y/o accidente.
2. Causas que motivan la reclamación.
3. Solicitud que se formula al SDC.
4. Lugar, fecha y firma del reclamante.

El escrito deberá dirigirse a:

Servicio de Defensa al Cliente
AXA Seguros Generales S.A
Emilio Vargas, 6
28043 Madrid

También puede enviarlo por correo electrónico, a través de nuestra web www.axa.es o de nuestra web de clientes www.axa.es/webclientes.

En Cataluña, y en cumplimiento de lo dispuesto en de conformidad con la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, podrá dirigirse, además, a la siguiente dirección:

World Trade Center Almeda Park, edificio 6, Plaza de la Pau s/n, 08940 -Cornellá del Llobregat o contactar en el teléfono 900 132098.

2. Servicios on line

2.1 Web Clientes AXA

Es un servicio integral y gratuito que le permite realizar cualquier consulta o gestión al instante, accediendo al portal **www.axa.es/webclientes**.

Acceda ahora a su espacio privado on line de cliente y disfrute de los múltiples servicios y ventajas de una forma rápida, sencilla y segura, sin tener que desplazarse, entrando a través de Centro de Salud AXA.

En **Web Clientes AXA**, podrá realizar operaciones como:



Centro de Salud

- Obtener el documento de solicitud de reembolso de gastos médicos y solicitar autorizaciones médicas.
- Consultar autorizaciones y reembolsos ya tramitados
- Búsqueda de profesionales médicos por especialidad y código postal.
- Inclusión de un recién nacido desde el primer día.
- Duplicados de tarjetas y/o pólizas.
- Consultar su póliza y sus recibos.
- Consultar el Cuadro Médico y las franquicias dentales si las tiene contratadas.
- Modificar su seguro (forma de pago, domicilio...).
- Actualizar sus datos personales, de contacto y de correspondencia.
- Etc.



Consejos para su salud

Con temas como:

- Higiene dental.
- Hiperactividad.
- Cómo prevenir enfermedades como la gripe o arteriosclerosis...



Centro de Siniestros (Excepto Salud)

- Declaración, consulta y seguimiento on line.
- Descarga del parte amistoso pre-cumplimentado y buscador de Talleres AXA Calidad.



Pirámide Patrimonial y Contratos

- Consulta de su posición patrimonial y seguimiento de la evolución de los fondos de inversión.
- Consulta de pólizas y solicitud de duplicados.

Para acceder a la web de clientes, consiga su código de activación entrando en **www.axa.es/webclientes** y solicite el alta gratuitamente o llámenos al **902 87 80 84**.

2.2 Canal Salud

Podrá consultar información general relativa a los productos de Salud y obtener consejos, recomendaciones y hábitos saludables o solicitar una orientación médica on line, a través de nuestra web **www.axa-salud.es**.

2.3 Cuadro Médico on line

Como la inmediatez y la actualización de información es muy importante, en AXA ponemos a su disposición el Cuadro Médico on line, donde podrá acceder a:

- Búsqueda avanzada por diferentes criterios y con opción de personalizarla.
- Mapa interactivo para localizar y obtener la ruta para llegar al especialista elegido.
- Imprimir las consultas solicitadas y enviárselas por email y SMS.
- Imprimir los resultados de la consulta o guardarlos en PDF.
- Seleccionar como favoritos los especialistas que usted escoja.

¿Dónde puede consultar el Cuadro Médico on line?

- A través de Web Clientes en www.axa.es/webclientes.
- En el Canal Salud de www.axa-salud.es.
- En el Portal Web AXA en el apartado “Servicios” www.axa.es/cuadro-medico-salud.
- En el app disponible para smartphones MY AXA.

2.4 MY AXA (App de servicios AXA)

AXA quiere estar siempre cerca de sus clientes y ofreciéndoles la mejor solución a sus diferentes necesidades en los momentos más importantes.

Con este fin, le presentamos una aplicación para dispositivos móviles gratuita con la que de forma accesible y creciente, podrá acceder a servicios y soluciones de protección global que AXA presta de forma personalizada a sus clientes.

Entre los servicios y funcionalidades disponibles en esta App destacan:

- Consulte sus contratos con AXA, sus garantías y coberturas incluidas.
- Contacte fácilmente con su mediador de AXA. Tiene siempre y fácilmente accesible la localización de su oficina y sus datos de contacto.
- Puede incluir a su recién nacido desde el primer día.
- Podrá solicitar duplicados de tarjetas y/o pólizas.
- Modifique su seguro (forma de pago, domicilio...)
- Actualice sus datos personales, de contacto y de correspondencia.
- Puede solicitar autorizaciones médicas para las pruebas diagnósticas o intervenciones quirúrgicas que así lo requieran.
- Consulte el listado de autorizaciones médicas solicitadas y aprobadas, así como los reembolsos por gastos médicos que ha solicitado a AXA y ya le han abonado.
- Conexión directa con el servicio de asistencia para urgencias médicas a clientes con pólizas contratadas de AXA Salud.

2. Servicios on line Continuación

- Acceso a los distintos cuadros médicos de AXA para para localizar centros, profesionales y servicios de Salud.
- Podrá recibir avisos y notificaciones de servicio relevantes, relativas a sus pólizas y contratos con AXA.

Además, si tiene otras pólizas con AXA, podrá realizar diversos trámites relacionados tales como: conectar directamente con el servicio de asistencia en carretera, declarar siniestros de auto y hogar, revisar la evolución de sus productos financieros, etc...

Descárguese MY AXA gratuitamente en su Smartphone a través de App Store y Google Play y comience a disfrutar de todos sus servicios.

3. ¿Necesita contactar con un médico?

Pasos para solicitar una cita

1. Consulte su Cuadro Médico a través de Internet en **www.axa.es**, en la web de clientes AXA, **www.axa.es/webclientes** o en app AXA Contigo.
2. Llame al teléfono del profesional o centro que haya elegido e identifíquese como asegurado.
3. Le asignarán día y hora para acudir a la consulta.
4. Al finalizar su asistencia deberá firmar un justificante que acredite la prestación que usted ha recibido. Este documento quedará en poder del profesional que le ha atendido.

Recuerde

En todos los servicios del Cuadro Médico identifíquese siempre como cliente de AXA presentando su tarjeta cliente junto con el DNI o documento identificativo. En la visita a la consulta no tendrá que pagar nada.

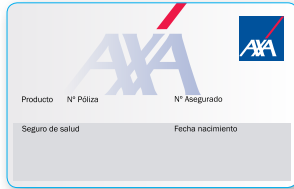
En caso de que su tarjeta le dé problemas contacte inmediatamente con el número de teléfono **91 807 00 55** o **902 40 40 84** y le resolveremos la incidencia.

En caso de disponer de una póliza Óptima Familiar o Complet Copago el importe del copago lo abonará mediante un recibo, en el mismo banco donde tiene domiciliado el cobro de los recibos de su póliza.

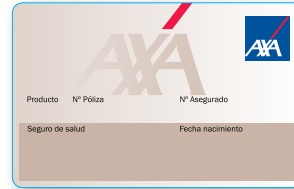
3. ¿Necesita contactar con un médico? Continúa

Tarjeta Sanitaria de AXA

Asistencia



Reembolso



4. ¿Necesita orientación médica?

4.1 Servicio telefónico 24 h. para su comodidad

¿Necesita información médica y consejos en la manera de proceder ante cualquier síntoma o enfermedad?

Ponemos a su disposición un servicio personalizado de orientación médica atendido directamente por un equipo de especialistas en el que le ofrecemos todo tipo de asesoramiento para su mayor tranquilidad:

- Información sobre enfermedades.
- Aclaración de dudas médicas.
- Consejos de prevención de la salud.
- Información acerca de interacciones y utilización de medicamentos.
- Resolución de dudas sobre terminología médica.

¿Cómo acceder a este servicio?

Tan sólo debe llamar al **902 40 40 84** e identificarse con su número de DNI.

Ventajas

1. Tiene un médico a su disposición las 24 horas del día, los 365 días del año.
2. Puede contactar con nosotros para cualquier duda, consulta o sugerencia.
3. Seguimiento personalizado del motivo de su consulta. Siempre tendrá un médico pendiente de usted.

Servicio permanente 24 h.

- Atención al cliente en España
902 40 40 84 / 91 807 00 55
- Asistencia en viaje en el extranjero
+ 34 93 366 95 81

4.2 Orientación médica y pediátrica

Resolvemos sus dudas en todo momento

Este servicio está pensado especialmente para que las familias con niños puedan tener asistencia telefónica de médicos especializados en todo momento, pudiendo así orientarles con sus principales dudas y ofreciéndoles la asistencia adecuada para cada caso.

A partir de ahora, en caso de necesidad, usted podrá llamarnos al **902 40 40 84 / 91 807 00 55** y realizar cualquier consulta con un médico especializado en medicina infantil las 24 horas del día.

En caso de duda sobre si acudir a urgencias, llámenos. Un equipo médico con gran experiencia le atenderá.

4.3 Asesor nutricional

El asegurado también dispondrá del apoyo de un equipo de especialistas en nutrición y dietética.

Las llamadas, tras la orientación médica, serán atendidas por el personal sanitario especializado, el cual realizará una serie de preguntas para poder elaborar un informe donde se darán recomendaciones sobre nutrición y dietética al asegurado.

Posteriormente, el cliente podrá contactar de nuevo para realizar un seguimiento.

Áreas de consulta más frecuentes:

- Consejos sobre nutrición y alimentos (niños y adultos).
- Dietas para pacientes con alergias alimentarias.
- Dietas para pacientes con colesterol, hipertensión, diabetes,...
- Recomendaciones generales para personas que quieren perder peso.

La base para la prevención y la promoción de hábitos saludables está en muchas ocasiones en una buena nutrición.

Los criterios y las recomendaciones nutricionales utilizados por el equipo de nutricionistas están supervisados por el equipo médico de AXA Salud.

4. ¿Necesita orientación médica? Continuación

4.4 Asistencia psicológica telefónica

El servicio de Atención y Asistencia Psicológica puede ayudarle a gestionar mejor los momentos difíciles asociados a: **su vida profesional** (crisis o trastornos de ansiedad, problemática laboral, ataques de pánico...), **su vida privada** (problemas familiares, dudas sobre comportamientos infantiles y/o de adolescentes, gestión del duelo...) y **dependencias**.

¿Cuál es el horario de atención?

El servicio de urgencias psicológicas está disponible todos los días del año durante las 24 horas del día y en caso de necesitar una orientación psicológica, le atenderemos de lunes a viernes (laborables) de 9 a 20 horas. El teléfono de contacto es el **902 40 40 84**.

¿Quién atiende su llamada?

Este servicio es accesible a través de una plataforma de asistencia telefónica atendida por psicólogos y psicoterapeutas especializados.

5. ¿Tiene una urgencia médica?

Nuestro servicio de atención permanente

Llame a nuestro servicio de atención permanente **902 05 30 17 / 91 807 00 55**. Un médico valorará su caso y le asesorará sobre el modo más adecuado de actuar.

Actuaciones:

- a.** Le podrá informar del centro permanente de urgencias más cercano.
- b.** Si es necesario, un médico acudirá a su domicilio (siempre que tengamos este servicio en su población).
- c.** Si éste lo considera necesario, le enviamos una ambulancia o UVI móvil para trasladarle a un centro hospitalario.

Recuerde

En caso de urgencias, usted tiene derecho a reembolso de hasta el 80% de los gastos de las visitas a domicilio de los servicios de medicina general, pediatría y enfermería con profesionales ajenos al Cuadro Médico, siempre y cuando la enfermedad del paciente impida a éste acudir a consulta, sea solicitado por un médico y no le haya sido posible a AXA prestar el servicio.

6. ¿Tiene alguna prueba diagnóstica?

Prescripciones y autorizaciones

Algunas pruebas diagnósticas o tratamientos y todos los ingresos hospitalarios requieren prescripción médica.

Para que le sean realizadas debe llamar al teléfono del profesional sanitario o centro donde vayan a efectuarse para pedir día y hora e identificarse como asegurado de AXA.

Algunos servicios requieren, además de la petición escrita del médico, la autorización previa de AXA.

AXA dispone de centros de referencia que ofrecen trato preferente a nuestros asegurados. Llámenos al **91 807 00 55 / 902 40 40 84** y le informaremos.

7. ¿Necesita una autorización previa?

Es necesario solicitar autorización para algunas pruebas diagnósticas y para hospitalizaciones. Recuerde tener a mano su tarjeta de asegurado.

¿Por qué solicitamos una autorización?

Se solicita autorización para verificar que:

- Se tiene cobertura por la póliza y por las condiciones particulares del asegurado.
- Se cumple el periodo de carencia.

¿Cómo solicitar una autorización?

1. Puede solicitar una autorización llamando al **91 807 00 55 o al 902404084** de lunes a jueves de 8 a 21 horas y viernes de 8 a 20 horas o bien rellenando el formulario de autorizaciones del Portal Web AXA **www.axa.es** o Web Cliente **www.axa.es/webclientes**.
2. Facilite los datos de su tarjeta, nombre del médico prescriptor, la prestación solicitada y el informe médico en caso de que AXA se lo solicite.
3. En ingresos por urgencia, se deberá solicitar en las primeras 72 h. del ingreso.
4. AXA facilitará on line el nº de autorización on line o vía sms y, de ser preciso, lo enviará impreso al centro médico o donde usted nos indique vía fax.

Recuerde

Debe solicitar las autorizaciones con un mínimo de 48 horas de antelación, antes de recibir la prestación sanitaria.

7. ¿Necesita una autorización previa? Continuación

En caso de:

a. Pruebas diagnósticas y tratamientos. Para la tramitación de autorizaciones puede ser necesario aportar informes médicos de la prestación solicitada.

b. Hospitalización. Siempre es necesario aportar informes médicos que justifiquen la estancia en la clínica. El servicio de autorización telefónica le tramita por escrito la autorización solicitada para que la entregue en el momento del ingreso.

Recibirá la autorización de la forma que le resulte más cómoda: fax, sms, etc. Sin coste alguno y sin tener que desplazarse. O directamente la enviamos a la clínica.

Si se trata de un ingreso por urgencias, recuerde que deberá solicitar la autorización en el plazo máximo de las primeras 72 horas de dicho ingreso.

¿Qué debe incluir un informe médico?

- Nombre y apellidos del Asegurado
- Antecedentes del cuadro clínico actual
- Fecha de inicio de los síntomas
- Pruebas complementarias realizadas
- Tratamiento previsto
- Orientación diagnóstica
- Detalle del profesional sanitario



8. ¿Qué pruebas y tratamientos necesitan autorización previa?

- Aerosolterapia.
- Alergia: pruebas de provocación.
- Análisis de genética, estudios hormonales o inmunológicos.
- Aparato digestivo: endoscopia, fibroscan, manometría y pHmetría, litotricia (vesícula y vías biliares).
- Chequeo médico.
- Ginecología y obstetricia: amniocentesis o amnioscopia, preparación al parto, radiología especial ginecológica, (histerosalpingografía) y Ecodoppler obstétrico o ginecológico.
- Hospitalización médica o quirúrgica.
- Intervención quirúrgica o parto.

8. ¿Qué pruebas y tratamientos necesitan autorización previa? Continuación

- Medicina nuclear: cualquier exploración o tratamiento con radioisótopos. Pet-Tac y Pet Colina para seguimiento y diagnóstico en oncología.
- Nefrología: diálisis y hemodiálisis, litotricia renal.
- Neumología (aparato respiratorio): broncoscopia, oxigenoterapia, ventiloterapia, poligrafía respiratoria, ecobroncoscopia.
- Neurofisiología: cualquier estudio o prueba funcional (ej. polisomnografía, electromiografía, electroencefalograma).
- Oftalmología: angiofluoresceingrafía, láser oftálmico, ortóptica y pleóptica cubierto únicamente en niños menores de 10 años. Pruebas especiales oftalmológicas: tomografía de coherencia óptica (OCT), polarimetría (GDx), potenciales evocados visuales.
- Oncología: tratamientos de poliquimioterapia, radioterapia y las pruebas necesarias para dichos tratamientos.
- Otorrinolaringología: potenciales evocados, electronistagmografía, electrooculografía, pruebas vestibulares computerizadas, laringoestroboscopia, posturografía dinámica.
- Prótesis cubiertas:

Pólizas de Asistencia y reembolso: válvulas cardíacas mecánicas, marcapasos, prótesis by-pass vascular, stents coronarios, cerebrales y carotídeos, coils, bombas de infusión de quimioterapia, port-a-cath, desfibrilador marcapasos ADI, lente intraocular monofocal (LIO) en intervenciones de cataratas, material de osteosíntesis y prótesis internas en cirugía traumatológica, así como las mallas quirúrgicas en cirugía de las hernias abdominales y las prótesis mamarias derivadas de una mastectomía por cáncer.

Mallas TOT y TVT para la incontinencia urinaria a través de reembolso con el límite establecido en sus condiciones particulares.

Y además para las modalidades de reembolso de gastos están cubiertas: lente de cámara posterior (ICL) y lente multifocal, válvulas de derivación LCR en hidrocefalia, válvulas cardíacas biológicas, implantes y estabilizadores de columna y prótesis de esófago/colon.

- Pruebas de diagnóstico cardiológico y vascular: arteriografía, cateterismo, estudio Doppler, ecocardiograma, ergometría (prueba de esfuerzo), holter.
- Radiología y diagnóstico por imagen: densitometría ósea, radiología intervencionista, radiología vascular, resonancia magnética nuclear (RMN), tomografía axial computerizada (TAC-escáner), mamografía 3D (tomosíntesis).
- Rehabilitación: cualquier tratamiento o sesión de fisioterapia del aparato locomotor, foniatría/logopedia (tras la intervención quirúrgica de cuerdas vocales).
- Urología: estudio urodinámico y/o endoscópico, hipertemia prostática, láser verde.

Este listado no es una lista cerrada. En caso de duda, contactar con el teléfono de autorizaciones.

9. ¿Cómo pedir el reembolso de los gastos?

Solicitudes

Para poder obtener el reembolso de los gastos en que haya incurrido en profesionales no pertenecientes a nuestro Cuadro Médico deberá remitir la siguiente información:

- 1. Solicitud de reembolso de gastos** debidamente cumplimentada.
- 2. Las facturas originales** de los gastos del asegurado. Según el Real Decreto RD 1619/2012 de noviembre 2012, es imprescindible que las facturas incluyan:
 - Número de factura.
 - Fecha de expedición.
 - Fecha de prestación médica.
 - Razón Social, domicilio, CIF o N.I.F. y número de colegiado del profesional sanitario (emisor de la factura).
 - Datos del asegurado que ha recibido la prestación: nombre y apellido/s.
 - Domicilio y N.I.F. de receptor de la factura.
 - Descripción de la prestación sanitaria.
 - Importe detallado.
- 3. Prescripción médica** en los casos de utilización de medios de diagnóstico, pruebas terapéuticas, servicios domiciliarios de enfermería o de las prótesis internas que estén garantizadas.
- 4. Toda la información médica o clínica** que AXA considere necesaria para la valoración y tramitación del reembolso.

¿Dónde debe enviar la información?

Debe enviar toda la documentación por correo en los 8 días siguientes de recibir la prestación a la siguiente dirección:

AXA Seguros Generales

Dpto. de Reembolso de gastos
Apartado de correos 1148
08080 Barcelona.

Rogamos no remita cartas ni urgentes ni certificadas ya que en el apartado de correos no se receptionan.

¿Cómo le reembolsamos sus gastos?

El pago por parte de AXA se hará efectivo después de la recepción de toda la documentación necesaria en un plazo de **15 días laborables**, por medio de transferencia bancaria. AXA debe conservar en su archivo los originales de toda la documentación tramitada.



9. ¿Cómo pedir el reembolso de los gastos? Continuación

Recuerde

- Los asegurados de Óptima Plus, Vip y Vip Plus podrán acudir a cualquier centro hospitalario o profesional médico, ajeno a nuestro Cuadro Médico. Le reembolsaremos hasta el 90% del importe total, de acuerdo con las garantías de su póliza.
- Encontrará solicitudes de reembolsos de gastos accediendo a www.axa.es, en nuestra web de clientes en www.axa.es/webclientes, en cualquiera de nuestras oficinas o llamando al teléfono 902 40 40 84 / 91 807 00 55 y se las enviaremos a su domicilio.
- Los asegurados con modalidad de póliza de asistencia, tienen derecho al reembolso de hasta el 80% de los gastos de las visitas de urgencias a domicilio de los servicios de medicina general, pediatría y enfermería con profesionales ajenos al Cuadro Médico, siempre y cuando la enfermedad del paciente impida a éste acudir a consulta, sea solicitado por un médico y no le haya sido posible a AXA prestar el servicio.

10. Pólizas con copago

Óptima Familiar y Complet Copago tienen una excelente calidad, por disponer de las mismas coberturas que el producto Óptima / Complet pero se caracteriza por la participación del asegurado en el coste de los servicios a través del copago.

El copago es el importe prefijado por acto médico que el tomador asume por la utilización de los servicios prestados por el Cuadro Médico de AXA Salud.

Los copagos se clasifican en función de los siguientes apartados:

- ATS, rehabilitación, podología.
- Visitas Medicina Primaria (Medicina general, pediatría y puericultura).
- Urgencias médico quirúrgicas o de especialista y domiciliarias.
- Urgencias ambulatorias (Medicina primaria).
- Visitas resto de especialidades.
- Pruebas diagnósticas normales.
- Pruebas diagnósticas complejas.
- Preparación al parto.

10. Pólizas con copago Continuación

Pruebas diagnósticas complejas

Entre otras se incluyen:

- Tomografía - TAC.
- Resonancia magnética nuclear.
- Tomografía por emisión de positrones (PET).
- Servicios de diagnóstico por endoscopia.
- Amniocentesis.
- Elastografía hepática (Fibroscan)
- Estudio polisomnográfico.
- Potenciales evocados.
- Tomografía de coherencia óptica (OCT).
- Medicina nuclear.
- Mamografía 3D (tomosíntesis).
- Ecoendoscopia.

Tratamientos especiales

- Quimioterapia.
- Radioterapia.
- Tratamiento con isótopos radioactivos.
- Láser verde.
- Ligadura de trompas y vasectomía.
- Chequeos.

11. Servicios especiales

11.1 Segunda opinión médica

Puede solicitar este servicio si le han diagnosticado una enfermedad grave y busca la tranquilidad de tener una segunda opinión de un experto cualificado a nivel mundial que reúna una gran experiencia en casos similares.

1. Llame al **91 807 00 55** o **902 40 40 84** identificándose con su número de asegurado.
2. Siga los pasos que le indicarán al solicitar el servicio.
3. Después de que su caso sea estudiado, recibirá un informe del equipo médico, además del seguimiento médico que haremos de su enfermedad.

Recuerde

Los asegurados que sean atendidos por una 2ª opinión médica, accederán a acuerdos especiales en prestigiosos centros médicos de EEUU; The Mid Anderson Cancer Institut (Houston), Mount Sinai Medical Center (NY), etc.

11. Servicios especiales Continuación

11.2 Asistencia en viaje

Adicionalmente a su seguro de salud, le ofrecemos un servicio de asistencia en viaje personal para las personas desplazadas, así como coberturas de accidente, responsabilidad civil y equipajes según las condiciones establecidas en su póliza.

Para acceder a este servicio, sólo tiene que llamar a:

Servicio permanente 24 h.

- Asistencia en viaje en el extranjero + **34 93 366 95 81**

11.3 Health Check

Consiste en un cuestionario telefónico en profundidad con el equipo de AXA con el objetivo de revisar el historial médico, las condiciones físicas y el estilo de vida del cliente.

El resultado es una descripción de su estado de salud actual y un conjunto de recomendaciones para que el asegurado cuide su salud. Para acceder a este informe sólo tiene que llamar al **91 807 00 55** o **902 40 40 84** en la opción de Salud y Orientación Médica.

11.4 Óptica y cirugía refractiva por láser

¿Quiere cambiarse las gafas?

Con nosotros, disfrutará de un descuento especial de hasta un 25% en ópticas concertadas de reconocido prestigio en el ámbito nacional.

¿Quiere eliminar su miopía, astigmatismo e hipermetropía?

Ponemos a su disposición un amplia gama de centros, con una experiencia contrastada y que utilizan tecnología avanzada en cirugía refractiva por láser.

El precio máximo pactado para nuestros clientes supone hasta un 50% de descuento sobre los precios privados.

También le ofrecemos la cobertura del preoperatorio y si fuera necesaria la reintervención queda incluida dentro del precio inicial.

Consulte el Cuadro Médico en www.axa.es/webclientes donde encontrará los centros de cirugía refractiva en los servicios complementarios/cirugía refractiva láser.

Recuerde

Para los asegurados de Óptima Plus, Vip y Vip Plus queda incluida la corrección de miopía a partir de 6 dioptrías en el ojo de mayor graduación, y para astigmatismo e hipermetropía, a partir de 4 dioptrías en el ojo de mayor graduación.

11.5 Vacuna contra el virus del Papiloma

AXA ofrece a los asegurados con pólizas de reembolso (Vip, Vip Plus, Óptima Plus) el reembolso del 80% con un límite de 130 euros cada dosis.

La cobertura se aplica a niñas entre 11 a 18 años, ampliando la recomendación de la Comisión de Salud Pública del Ministerio de Sanidad, que establece el límite en los 15 años.

11.6 Atención psicológica

Los asegurados con pólizas de asistencia sanitaria en las modalidades de Óptima y Complet, tendrán derecho a 12 consultas de psicología por anualidad, a través de reembolso de gastos, siempre que estén prescritas por un psiquiatra y con el límite establecido por su póliza. Además, continuará disfrutando de descuentos en los centros concertados.

Para pólizas Óptima Plus, Vip, Vip Plus, tendrán además derecho al reembolso de las facturas de las consultas tanto de centros concertados con AXA como de centros no concertados (máximo de 20 sesiones).

Todos los especialistas son licenciados en Psicología y colegiados en el colegio profesional de su comunidad.

El servicio recomendado incluye la realización de la entrevista diagnóstica con historia clínica, pruebas psicológicas con tests y cuestionarios, informe diagnóstico y orientación terapéutica. La periodicidad de las sesiones se ajustará a las características del caso y a su evolución.

Las sesiones tienen una duración aproximada de 45 minutos. La primera visita es gratuita y en los tests y consultas sucesivas obtendrá precios especiales para su tratamiento profesionales del sector.

Recuerde

Que la cobertura de atención psicológica está incluida dentro del apartado de psiquiatría a través de reembolso de gastos aplicándose conjuntamente los mismos límites. Podrá acudir para tratamientos de psicología a cualquier profesional dentro y fuera de nuestro Cuadro Médico.

11.7 Ingresos por trastornos alimentarios

AXA cubre a sus asegurados de pólizas Óptima Plus, Vip y Vip Plus el ingreso en régimen de hospitalización y hospital de día en el centro **ITA** de Barcelona previa prescripción por escrito de un facultativo por un periodo máximo de 60 días al año.

11.8 Reproducción asistida

Esta cobertura comprende el estudio, diagnóstico (con las pruebas complementarias habituales y protocolizadas) y tratamiento de la infertilidad de la pareja, hasta el límite de 2 intentos de inseminación artificial y un intento de fecundación in vitro, incluida la ICSI (microinyección espermática) en caso de ser necesaria.

Se establece un periodo de carencia de 24 meses con la obligatoriedad de estar asegurados ambos miembros de la pareja, con la cobertura de embarazo y parto contratada, y que la esterilidad no se haya producido voluntariamente o sea consecuencia del proceso fisiológico natural propio de la finalización de la edad reproductiva.

La edad límite para la aplicación de las diferentes técnicas se fija en 42 años.

La compañía no se hace responsable de cargo alguno que provenga de facultativos o centros no concertados.

La cobertura de reproducción asistida es únicamente para las pólizas de reembolso (Óptima Plus, Vip, Vip Plus) en centros concertados.

11.9 Servicios franquiciados de bienestar y salud

Condiciones especiales

Desde AXA queremos contribuir a mejorar su bienestar y calidad de vida. Para ello, ponemos a su disposición el servicio más completo de salud y bienestar personal que complementa su actual seguro de salud, sin plazo de carencia.

Este servicio incluye una gran variedad de tratamientos alternativos, terapias complementarias, así como otros servicios a precios exclusivos y con **importantes descuentos sobre las tarifas de mercado**.

Puede consultar los centros y realizar la compra de servicios en nuestra página web **www.axabienestar.es**, previo registro y activación de su cuenta conforme a las condiciones de uso.

11.10 Otros servicios especiales

11.10.1 Balneoterapia

Balneario es el establecimiento sanitario en el que se administran, entre otras, terapias con aguas mineromedicinales y termales, confluyendo tres elementos: aguas mineromedicinales declaradas de utilidad pública, instalaciones adecuadas para los tratamientos termales prescritos y equipo médico y auxiliar para garantizar la utilización más apropiada de estos medios.

AXA ha seleccionado para usted los más prestigiosos balnearios, donde podrá beneficiarse de estos tratamientos a unos precios especiales.

Hemos de advertirle de que, aunque las aguas termales ayudan a la curación de enfermedades reumáticas, dermatológicas, respiratorias, hepáticas y nerviosas, siempre debe consultar a un médico antes de someterse a cualquier terapia, ya que pueden existir contraindicaciones con otros problemas que usted pueda padecer.

Puede consultar los centros en nuestra página web:

www.axa.es/cuadro-medico-salud

11.10.2 Medicina complementaria

AXA cuenta con especialistas, que le ofrecerán, de forma exclusiva, un conjunto de sistemas, prácticas y productos médicos y de atención a la salud no convencionales, que pueden ser complementarios a las prácticas tradicionales.

Entre las terapias complementarias, se incluye la medicina homeopática, la medicina naturopática, métodos de manipulación y basados en el cuerpo (medicina osteopática y quiropráctica), terapias biológicas y terapias de energía.

Las pólizas de la modalidad Óptima Plus, Vip y Vip Plus disfrutarán de las siguientes terapias complementarias: consultas de homeopatía¹, osteopatía¹, tratamientos de acupuntura¹ y quiropráctica² reembolsándoles el 80% del importe de los gastos, aplicándose los límites de visita de Medicina General.

Para las pólizas de modalidad Óptima y Complet, los asegurados podrán asistir a centros concertados a precios especiales.

Puede consultar los centros en nuestra web **www.axa.es/cuadro-medico-salud** seleccionando "Servicios especiales" como tipo de especialidad.

1. A través de médicos colegiados

2. A través de titulados autorizados por la Asociación Española de Quiropráctica

11.11 Acuerdos exclusivos del Cuadro Médico

La utilización de estos servicios exclusivos para asegurados de las modalidades Óptima Plus, Vip y Vip Plus se ajusta a los procedimientos generales de los servicios recomendados para consultas, medios diagnósticos y hospitalización.

Clínica Universitaria

Universidad de Navarra
Av. Pío XII, 36
31080 Pamplona
Teléfono: 948 29 62 92

Clínica Universitaria

Cl. General López Pozas, 10
28036 Madrid
Teléfono: 91 353 19 20

ITA

Instituto de Trastornos Alimentarios

C. Avenir, 14
08006 Barcelona
Teléfono 93 253 01 37

ITA

Instituto de Trastornos Alimentarios

(Infantil y juvenil)
Cl. Baró de Viver, 58 - 08310 Argentona
Teléfono 93 753 00 52

11.12 Principales ventajas

Ventajas para las pólizas de Óptima, Complet, Óptima Familiar y Complet Copagos:

- AXA es la única compañía de seguros de Salud que se compromete, por escrito y desde el primer día, a no rescindir su póliza de Salud si usted no quiere (independientemente de su edad y/o gasto sanitario)³.
- Acceso fácil y rápido a un amplio cuadro médico con más de 40.000 servicios en todo el territorio nacional.
- Inclusión del recién nacido o adoptado desde el primer día, sin carencias ni preexistencias y con cobertura garantizada durante los 30 primeros días.
- Crioconservación de las células madre, a través de reembolso de gastos.
- Cobertura de los gastos médicos en caso de accidente de tráfico y laboral³
- Cobertura de pruebas diagnósticas y gastos clínicos solicitadas por profesionales de fuera del cuadro médico.
- Amplio catálogo de prótesis sin límite de coste.
- Pensión completa del acompañante en cirugía y parto.
- Posibilidad de elegir entre cualquiera de las opciones disponibles en nuestro cuadro médico.
- Programas de medicina preventiva: diagnóstico precoz de cáncer de mama, urológico, colon o prevención del glaucoma
- Innovación tecnológica: TAC, DMD, PET TAC, mamografía 3D (tomosíntesis), ecoendoscopia.
- Medicina regenerativa: Factores de Crecimiento.
- Cuidados postparto en el hogar.

3. Cobertura específica para pólizas individuales y modalidades PYME.

Además para las modalidades Óptima Plus, Vip y Vip Plus:

- Cirugía bariátrica contra la obesidad.
- Asistencia en partos en habitación suite.
- Prótesis capilares en procesos oncológicos.
- Medicina genómica cardíaca.
- Cirugía robótica oncológica abdominal.
- Telerehabilitación cognitiva por el Institut Guttmann.
- Score cálcio para estudio de las arterias coronarias.
- Laser holmio HP y laser Thulio (HoLEP, ThuLEP en cirugía de tumores prostáticos.
- Mastectomía/ooforectomía profiláctica.

No dude en ponerse en contacto con nosotros y le informaremos de las características específicas de estas coberturas.



12. Garantía complementaria de odontología y estomatología

Condiciones especiales

Tendrán derecho a esta garantía todos los asegurados con la cobertura dental contratada. Si además de su seguro de salud usted tiene contratada una póliza dental con AXA, las condiciones y cuadro médico son las que se indican en la documentación facilitada al contratar la póliza dental.

¿Qué queda cubierto?

La garantía complementaria de odontología y estomatología cubre todos los tratamientos y necesidades odontológicas más comunes. Se trata de un seguro dental a todo riesgo con franquicia que incluye:

- Tratamientos de odontología preventiva cubiertos al 100%, sin coste para la persona asegurada/paciente.
- En el resto de tratamientos podrá beneficiarse de hasta un **47% de descuento** frente al precio medio del mercado (la persona asegurada debe abonar el importe franquiciado indicado).

Quedan cubiertas toda clase de enfermedades o lesiones comprendidas en el listado de prestaciones sanitarias.

En caso de no contratación de esta garantía complementaria, usted dispondrá de las coberturas básicas que le ofrece su póliza de salud.

¿Cómo se prestan los servicios?

La operativa para el paciente/asegurado es la siguiente:

1. Elección del especialista del cuadro médico dental que AXA pone a su disposición en **www.axa.es**, **www.axa.es/webclientes** o aplicación para móviles **MY AXA**.
2. Concertación de cita e identificación como titular de la garantía complementaria dental.
3. Acreditar su identidad en la consulta, previamente a cualquier actuación.
4. Estudio, diagnóstico y presupuesto del especialista según franquicias de esta garantía.
5. Aceptación del presupuesto y tratamiento.
6. Facturación del tratamiento y trabajos presupuestados por el especialista y/o clínica.

La tarifa incluye tratamientos sin coste para el asegurado, marcados como "S/C", mientras que el resto de cantidades fijadas serán abonadas directamente por los asegurados en las clínicas.

12. Garantía complementaria de odontología y estomatología Continuación

Para los asegurados de las modalidades

Óptima, Óptima Familiar y Óptima Plus

Tendrán derecho a esta garantía sólo los asegurados que tengan contratada la cobertura dental.

¿Qué queda excluido?

Quedan excluidos de la cobertura los actos quirúrgicos que requieran la utilización de quirófano u hospitalización y, en especial, los actos de cirugía maxilofacial.

Las composturas y las piezas a añadir a las prótesis colocadas en boca antes de concertar esta garantía complementaria dental quedan excluidas de la misma. Las prótesis realizadas están garantizadas por 2 años, salvo cualquier alteración producida por un uso incorrecto de las mismas.

Recuerde

Para validar cualquier duda de la cobertura dental o en caso de precisar el servicio y de no encontrar ninguno disponible dentro de su provincia, puede llamar al teléfono de atención al asegurado **91 807 00 55** o **902 22 25 10**.

Beneficios de la garantía complementaria dental AXA

- Sin periodo de carencia, acceso al servicio desde el primer día.
- Quedan cubiertas las patologías dentales preexistentes al suscribir esta garantía.
- Sin limitaciones por razón de edad.
- Ahorro en las facturas dentales hasta un 47% de descuento frente al precio medio del mercado.
- La más amplia cobertura geográfica nacional, con más de 2.000 profesionales.
- Estandarización de servicios y tarifas.
- Servicio de asistencia médica telefónica 24 horas.
- Servicio de asistencia a desplazados.
- Validación de presupuestos telefónicos.
- Odontología para menores de 15 años: 17 tratamientos específicos, de los cuales 14 de ellos sin cargo para el asegurado.

Precios franquiciados

Los clientes que tengan contratada la cobertura dental, tendrán acceso a los precios franquiciados de los servicios que indicamos en hoja anexa, junto con su documentación de Bienvenida, mucho más ventajosos que si acude como cliente particular. También puede consultar dichas tarifas a través de nuestra página web www.axa.es.

13. Centro Médico AXA

Ponemos a su disposición nuestro Centro Médico para cuidar de su salud en:

Gran Vía de les Corts Catalanes, 657

08010 Barcelona

Teléfono 93 247 66 80

Donde le ofrecemos un trato preferente y la mejor asistencia sanitaria.

Además, podrá beneficiarse de ventajas exclusivas como:

- Atención prioritaria en medicina general, análisis, ATS y radiología, previa petición de hora.
- Gestión de autorizaciones al momento.
- 1 hora de aparcamiento gratuito en Gran Vía de les Corts Catalanes 659. Solicite el justificante en el Centro Médico AXA.

Dentro de las coberturas de su póliza de salud podrá acceder sin coste alguno a las siguientes especialidades:

- Administración de la vacuna contra el virus del Papiloma*.
- Análisis clínicos y enfermería.
- Aparato locomotor: fisioterapia, rehabilitación, traumatología, medicina deportiva.
- Cardiología.
- Cirugía general.
- Cirugía vascular.
- Dermatología.
- Diagnóstico: chequeos médicos, preoperatorios, radiología y ortopantomografía digitalizada, ecografías.
- Endocrinología.
- Ginecología.
- Medicina general.
- Medicina interna.
- Neumología y pruebas alergia.
- Odontología* y cirugía maxilofacial.
- Oftalmología y otorrinolaringología.
- Podología.
- Preparación al parto (sesiones individualizadas).
- Psicología
- Rehabilitación del suelo pélvico.
- Urología.

Recuerde

Para los asegurados con pólizas Óptima Plus, Vip y Vip Plus la administración de la vacuna contra el virus del Papiloma humano para niñas de 11 a 18 años es sin coste para el asegurado en el Centro Médico AXA.

Los asegurados de Óptima Familiar y Complet Copagos podrán disfrutar de los servicios del centro médico sin necesidad de abonar copagos.

Servicios especiales para clientes AXA

Además podrá beneficiarse de los siguientes servicios a precios especiales:

- Administración de la vacuna contra el virus del Papiloma.
- Renovación del carnet de conducir: le realizamos la revisión médica y nos encargamos de la tramitación de la documentación. Le facilitamos un resguardo con validez de 3 meses y recibirá un nuevo carnet directamente en su domicilio, sin necesidad de hacer colas. ¡Así de cómodo!
- Certificados médicos para caza, embarcaciones, etc.
- Unidad estética láser y depilación láser, realizada por profesionales médicos.
- Servicios de dietética, psicología, servicios terapéuticos como acupuntura y osteopatía entre otros.

Consulte las condiciones actualizadas en www.axa.es.



AXA Seguros Generales S.A
Emilio Vargas, 6 - 28043 Madrid

www.axa.es

Mod. 220003987



reinventando / los seguros

