



Seguro de Salud

# Guía de uso



ADOP  
Patrocinador  
del Equipo  
Paralímpico  
Español

# Índice

## 1. **Cómo contactar con AXA**

## 2. **Servicios online**

## 3. **¿Necesitas contactar con un médico?**

Pasos para solicitar una cita

## 4. **¿Necesitas orientación médica?**

4.1 Orientación médica 24 h

4.2 Orientación pediátrica 24 h

4.3 Orientación nutricional telefónica

4.4 Asistencia psicológica telefónica

## 5. **¿Tienes una urgencia?**

Nuestro servicio de atención permanente

## 6. **¿Tienes que hacerte alguna prueba diagnóstica?**

Prescripciones y autorizaciones

## 7. **¿Necesitas una autorización previa?**

## 8. **¿Qué pruebas y tratamientos necesitan autorización previa?**

## 9. **¿Cómo puedes solicitar el reembolso de los gastos en el que has incurrido?**

## 10. **Pólizas con copago**

## 11. **Servicios especiales**

11.1 Segunda opinión médica

11.2 Asistencia en viaje

11.3 Health Check

11.4 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**

# Te damos la bienvenida a AXA

En AXA queremos darte la bienvenida a nuestra compañía y agradecerte habernos elegido para asegurar tu salud. A partir de ahora tienes a tu disposición un equipo de profesionales especializados en proporcionarte la tranquilidad que necesitas.

Estar en AXA es tener la confianza de tener protegida tu salud y la de los tuyos:

- **Elegido como el mejor Seguro de Salud del mercado, por noveno año consecutivo**, según el estudio elaborado por la consultora Cronos en febrero 2020.
- **Más del 95% de los clientes AXA está satisfecho** con los servicios asistenciales telefónicos que ha utilizado<sup>(1)</sup>.

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.



## Gracias por ayudarnos a salvar vidas

Desde la Fundación AXA, de la mano de Ponle Freno, trabajamos en el ámbito de la seguridad vial; así como con Constantes y Vitales, impulsamos la prevención e investigación médica.

(1) Fuente: estudio realizado por Teleadoc con clientes AXA que han utilizado los servicios de orientación médica, segunda opinión médica, médico a domicilio y servicio de seguimiento de embarazo y atención post-parto a domicilio. 2019.

# 1. Cómo contactar con AXA

## Tu Mediador de Seguros



Quien te proporcionará un asesoramiento personal y profesional sobre tus pólizas, recibos, nuevos productos y todo lo que necesites para garantizar tu protección personal, patrimonial y financiera.

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

## Espacio cliente



Un servicio gratuito, disponible las 24 horas al día, los 365 días del año, donde podrás realizar tus transacciones online.

Regístrate sin coste alguno en [www.axa.es/acceso-myaxa](http://www.axa.es/acceso-myaxa) o en MyAXA App [www.axa.es/myaxa](http://www.axa.es/myaxa).

## Autorizaciones



Puedes solicitar una autorización llamando al **902 40 40 84** o al **91 807 00 55** de lunes a viernes de 8 a 19 horas o bien rellenando el formulario de autorizaciones del portal Web AXA [www.axa.es](http://www.axa.es), en [www.axa.es/acceso-myaxa](http://www.axa.es/acceso-myaxa) o en MyAXA App [www.axa.es/myaxa](http://www.axa.es/myaxa). La respuesta podrás recibirla vía teléfono, sms o e-mail.



## Orientación médica, pediátrica, nutricional o psicológica

Puedes llamar al **91 807 00 55**, servicio prestado las 24 horas al día.



## Atención al Cliente

Para el resto de peticiones o consultas, puedes hacerlo a través del teléfono **91 807 00 55** o **902 40 40 84**, de lunes a viernes de 8 a 21 horas y los sábados, de 8 a 15 horas.



## Urgencias médicas

Llama al **902 05 30 17** o **93 312 57 48**, las 24 horas del día, 7 días a la semana.

# 1. Cómo contactar con AXA Continuación

## 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 puedes enviarlo por correo electrónico, a través de nuestra web **www.axa.es**, en **www.axa.es/acceso-myaxa** o en MyAXA App **www.axa.es/myaxa**.

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

World Trade Center Almeda Park, edificio 6, Plaza de la Pau s/n, 08940 Cornellà de Llobregat o contactar en el teléfono 900 13 20 98.

## 2. Servicios online



### 2.1 Espacio cliente

Es un servicio integral y gratuito que te permite realizar cualquier consulta o gestión al instante, accediendo a **[www.axa.es/acceso-myaxa](http://www.axa.es/acceso-myaxa)** o en MyAXA App **[www.axa.es/myaxa](http://www.axa.es/myaxa)**.

Accede ahora a tu espacio privado online de cliente y disfruta de los múltiples servicios y ventajas de una forma rápida, sencilla y segura, sin tener que desplazarte, entrando a través de Centro de Salud AXA.

Podrás 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 tu póliza y tus recibos.
- Consultar el Cuadro Médico y las franquicias dentales si las tienes contratadas.
- Modificar tu seguro (forma de pago, domicilio...).
- Actualizar tus datos personales, de contacto y de correspondencia.
- Etc.

#### Consejos para tu salud



Con temas como:

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

#### Centro de siniestros (excepto salud)



- Declaración, consulta y seguimiento online.
- Contacto directo con el tramitador de tu siniestro.
- Descarga del parte amistoso pre-cumplimentado.
- Buscador de Talleres AXA Calidad.

#### Pirámide patrimonial y contratos



- Consulta de tu posición patrimonial.
- Seguimiento de la evolución de los fondos de inversión.
- Consulta de pólizas y solicitud de duplicados.

Para acceder al espacio cliente, consigue tu código de activación entrando en **[www.axa.es/acceso-myaxa](http://www.axa.es/acceso-myaxa)** o en MyAXA App **[www.axa.es/myaxa](http://www.axa.es/myaxa)** y solicita el alta gratuitamente.

## 2. Servicios online Continuación



### 2.2 Canal Salud

Podrás consultar información general relativa a los productos de salud y obtener consejos, recomendaciones y hábitos saludables o solicitar una orientación médica online, a través de **www.axa-salud.es**.

### 2.3 Cuadro Médico online

Como la inmediatez y la actualización de información es muy importante, ponemos a tu disposición el Cuadro Médico online, donde podrás acceder al cuadro médico de la modalidad contratada:

- 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.

#### ¿Dónde puedes consultar el Cuadro Médico online?

- A través de **www.axa.es/acceso-myaxa** o en MyAXA App **www.axa.es/myaxa**.
- En el Canal Salud de **www.axa-salud.es**.
- En el Portal Web AXA en el apartado “Servicios” **www.axa.es/cuadro-medico-salud**.

### 2.4 MyAXA (App de servicios AXA)

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

Con este fin, te presentamos nuestra aplicación para dispositivos móviles gratuita con la que de forma accesible y creciente, podrás 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:

- Consulta tus contratos con AXA.
- Contacta fácilmente con tu mediador de AXA. Tienes siempre y fácilmente accesible la localización de su oficina y sus datos de contacto.
- Accede a tu tarjeta digital de salud\*.
- Puedes solicitar autorizaciones médicas para las pruebas diagnósticas o intervenciones quirúrgicas que así lo requieran.
- Solicita reembolsos de gastos médicos aportando la documentación necesaria\*.
- Consulta el listado de autorizaciones médicas solicitadas y aprobadas, así como los reembolsos por gastos médicos que has solicitado a AXA y ya te han abonado.
- Conexión directa con el servicio de asistencia para urgencias médicas a clientes con pólizas contratadas de AXA Salud.

\*Servicio disponible para mayores de 18 años.

## 2. Servicios online Continuación



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

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

Descárgate MyAXA gratuitamente en tu Smartphone a través de App Store y Google Play y comienza a disfrutar de todos sus servicios.

## 3. ¿Necesitas contactar con un médico?



### Pasos para solicitar una cita

1. Consulta tu Cuadro Médico a través de internet en **[www.axa.es/acceso-myaxa](http://www.axa.es/acceso-myaxa)** o en MyAXA App **[www.axa.es/myaxa](http://www.axa.es/myaxa)** o telefónicamente llamando al **91 807 00 55** o al **902 40 40 84**.
2. Llama al teléfono del profesional o centro que hayas elegido e identifícate como asegurado y selecciona la modalidad de póliza contratada.
3. Te asignarán día y hora para acudir a la consulta. Asimismo, ponemos a tu disposición la posibilidad de concertar día y hora online con los médicos que dispongan de este servicio.
4. Al finalizar tu asistencia deberás firmar un justificante que acredite la prestación que has recibido. Este documento quedará en poder del profesional que te ha atendido.



### Recuerda

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

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

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

### 3. ¿Necesitas contactar con un médico?

Continuación



#### Tarjeta Sanitaria de AXA

##### Asistencia



##### Reembolso



### 4. ¿Necesitas orientación médica?



#### 4.1 Orientación médica telefónica

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

Ponemos a tu disposición un servicio personalizado de orientación médica atendido directamente por un equipo de especialistas en el que te ofrecemos todo tipo de asesoramiento para tu 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, evaluación de informes y diagnósticos o asesoramiento respecto al centro y/o especialista del cuadro médico.

##### ¿Cómo acceder a este servicio?

Tan solo debes llamar al **91 807 00 55** o al **902 40 40 84** e identificarte con tu número de DNI.

##### Ventajas

1. Tienes un médico a tu disposición las 24 horas del día, los 365 días del año.
2. Puedes contactar con nosotros para cualquier duda, consulta o sugerencia.
3. Seguimiento personalizado del motivo de tu consulta. Siempre tendrás un médico pendiente de tí.

## 4. ¿Necesitas orientación médica? Continuación



### Servicio permanente 24 h.

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

### 4.2 Orientación pediátrica 24 h

#### Resolvemos tus dudas en todo momento

Este servicio está pensado especialmente para que las familias con niños puedan tener asistencia telefónica de expertos en salud infantil 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, podrás llamarnos al **91 807 00 55 / 902 40 40 84** 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, llámanos. Un equipo médico con gran experiencia te atenderá.

### 4.3 Asesor nutricional

También dispondrás 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 te darán recomendaciones sobre nutrición y dietética.

Posteriormente, podrás 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. ¿Necesitas orientación médica? Continuación



### 4.4 Asistencia psicológica telefónica

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

#### ¿Cuál es el horario de atención?

En el caso de necesitar una orientación psicológica, te atenderemos de lunes a viernes (laborables) de 9 a 20 horas.

El servicio de urgencias está disponible todos los días del año durante las 24 horas del día a través del **91 807 00 55** o el **902 40 40 84** y serás atendido por profesionales médicos.

#### ¿Quién atiende tu llamada?

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

## 5. ¿Tienes una urgencia médica?



### Nuestro servicio de atención permanente

Llama a nuestro servicio de atención permanente **91 807 00 55 / 902 40 40 84**. Un médico valorará tu caso y te asesorará sobre el modo más adecuado de actuar.

#### Actuaciones

- Te podrá informar del centro permanente de urgencias más cercano.
- Si es necesario, un médico acudirá a tu domicilio (siempre que tengamos este servicio en tu población).
- Si éste lo considera necesario, te enviamos una ambulancia o UVI móvil para trasladarte a un centro hospitalario.



### Recuerda

En caso de urgencias, tienes 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 te impida acudir a consulta, sea solicitado por un médico y no le haya sido posible a AXA prestar el servicio.

## 6. ¿Tienes alguna prueba diagnóstica?



### Prescripciones y autorizaciones

**Todas las pruebas diagnósticas o tratamientos y todos los ingresos hospitalarios requieren prescripción médica.**

Para que te sean realizadas debes llamar al teléfono del profesional sanitario o centro donde vayan a efectuarse para pedir día y hora e identificarte 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 cita previa a través de nuestro cuadro médico online. Llámanos al **91 807 00 55 / 902 40 40 84** y te informaremos.

## 7. ¿Necesitas una autorización previa?



Es necesario solicitar autorización para algunas pruebas diagnósticas y para hospitalizaciones con o sin intervención quirúrgica. Recuerda tener a mano tu 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. Puedes solicitar una autorización llamando al **91 807 00 55** o al **902 40 40 84** de lunes a viernes de 8 a 19 horas o bien rellenando el formulario de autorizaciones de **[www.axa.es/acceso-myaxa](http://www.axa.es/acceso-myaxa)** o en **MyAXA App** en **[www.axa.es/myaxa](http://www.axa.es/myaxa)**.
2. Facilita los datos de tu tarjeta, nombre del médico prescriptor, la prestación solicitada y el informe médico en caso de que AXA te lo solicite.
3. AXA facilitará el nº de autorización vía telefónica si lo solicitas por este medio, vía e-mail o sms. De ser preciso lo enviará impreso al centro médico o donde nos indiques, vía fax y/o email.



### Recuerda

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

## 7. ¿Necesitas 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 con o sin intervención quirúrgica.** 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: email, 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 y otros antecedentes.
- Fecha de inicio de los síntomas.
- Pruebas complementarias realizadas.
- Tratamiento previsto.
- Orientación diagnóstica.
- Detalle del profesional sanitario (nombre, número de colegiado y especialidad).



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



- **Cualquier hospitalización.**
- **Cualquier intervención quirúrgica o parto.**
- **Prótesis cubiertas:** stents (excepto aorta), coils, mallas quirúrgicas en intervenciones de hernias e incontinencia, válvulas cardíacas mecánicas, prótesis biológicas, prótesis bypass vascular, marcapasos, desfibrilador marcapasos ADI, portacath, bomba infusión quimioterapia, LIO monofocal, material de osteosíntesis y resto de prótesis internas en cirugía traumatológica, prótesis mamarias derivadas de mastectomía (quedando excluida la prótesis contralateral). Prótesis testicular tras cirugía de exéresis testicular por motivo oncológico.

**Sólo para pólizas de reembolso:** válvulas de derivación LCR en hidrocefalia, válvulas cardíacas biológicas, implantes y estabilizadores de columna, prótesis de

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



esófago y de colon, LIO (multifocal) en la intervención de cataratas y LIO de cámara posterior (ICL).

- **Análisis de genética**, estudios hormonales o inmunológicos.
- **Pruebas de diagnóstico cardiológico y vascular**: arteriografía, cateterismo, holter.
- **Alergia**: pruebas de provocación.
- **Aparato digestivo**: endoscopia, elastografía hepática, manometría y pHmetría, litotricia (vesícula y vías biliares).
- **Ginecología y obstetricia**: amniocentesis o amnioscopia, preparación al parto, radiología especial ginecológica, (histerosalpingografía), y ecodoppler obstétrico o ginecológico.
- **Medicina nuclear**: cualquier exploración o tratamiento con radioisótopos. PET-TAC 18FDG y PET Colina para seguimiento y diagnóstico en oncología. En modalidades de reembolso, PET-TAC para epilepsias refractarias.
- **Nefrología**: diálisis y hemodiálisis, litotricia extracorpórea por ondas de choque y endoureteral por láser.
- **Neumología** (aparato respiratorio): broncoscopia, ecobroncoscopia (EBUS), oxigenoterapia, ventiloterapia, poligrafía respiratoria.
- **Neurofisiología**: cualquier estudio o prueba funcional (por ejemplo, polisomnografía, EMG, EEG).
- **Oftalmología**: angiofluoresceingrafía, láser oftálmico, ortóptica y pleóptica (cubierto únicamente en niños de 6 a 10 años), potenciales evocados visuales.
- **Oncología**: tratamientos de poliquimioterapia, radioterapia y las pruebas necesarias para dichos tratamientos.
- **Otorrinolaringología**: laringoscopia, potenciales evocados, electronistagmografía, electrooculografía, pruebas vestibulares computerizadas, laringostroboscopia, posturografía dinámica.
- **Radiología y diagnóstico por imagen**: radiología intervencionista, radiología vascular, resonancia magnética nuclear (RMN), tomografía axial computerizada (TAC-escáner), tomografía mamaria, diagnóstico por multidetectores (DMD), radiología 3D.
- **Rehabilitación**: cualquier tratamiento o sesión de fisioterapia del aparato locomotor; de las cuerdas vocales (foniatría/logopedia), recuperación del suelo pélvico postparto e incontinencia urinaria leve. Ondas de choque. Rehabilitación cardíaca en modalidades de reembolso.
- **Urología**: estudio urodinámico y/o endoscópico, láser verde; en modalidades reembolso, láser Thulio y Holmio en intervenciones de próstata.
- **Chequeo médico.**

Este listado no es una lista cerrada. En caso de duda, contacta con el teléfono de atención al cliente.

## 9. ¿Cómo pedir el reembolso de gastos?



### Solicitudes

Para poder obtener el reembolso de los gastos en que hayas incurrido en profesionales no pertenecientes a nuestro Cuadro Médico puedes realizarlo mediante estas dos vías:

- **A través de MY AXA app.**  
Accede a la app, cumplimenta los datos requeridos y adjunta la documentación. Una vez enviado, podrás consultar el estado de la solicitud y aportar más información si así se requiere.
- **A través de correo ordinario** enviando la siguiente documentación:
  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 consideres necesaria para la valoración y tramitación del reembolso.

### ¿Dónde debes enviar la información?

Debes 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 n.º. 61806 FD  
28080 Madrid

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

## 9. ¿Cómo pedir el reembolso de gastos?

Continuación



### ¿Cómo te 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.



### Recuerda

Los asegurados de Óptima Plus, Vip y Vip Plus podrán acudir a cualquier centro hospitalario o profesional médico, ajeno a nuestro Cuadro Médico. Te reembolsaremos hasta el 90% del importe total, de acuerdo con las garantías de tu póliza.

Encontrarás solicitudes de reembolsos de gastos accediendo a [www.axa.es](http://www.axa.es), a nuestro espacio cliente en [www.axa.es/acceso-myaxa](http://www.axa.es/acceso-myaxa), en cualquiera de nuestras oficinas o llamando al teléfono 902 40 40 84 / 91 807 00 55 y te 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:

- Enfermería, rehabilitación, podología.
- Visitas medicina primaria (medicina general, pediatría y puericultura).
- Urgencias médico quirúrgicas o de especialista y domiciliarias.
- Urgencias ambulatorias (medicina primaria).

## 10. Pólizas con copago Continuación



- Visitas resto de especialidades.
- Pruebas diagnósticas normales.
- Pruebas diagnósticas complejas.
- Preparación al parto.

### **Pruebas diagnósticas complejas**

Entre otras se incluyen:

- Tomografía - TAC.
- Resonancia magnética nuclear (RMN).
- Tomografía por emisión de positrones (PET).
- Servicios de diagnóstico por endoscopia.
- Amniocentesis.
- Elastografía hepática (Fibroscan).
- Estudio polisomnográfico.
- Potenciales evocados.
- Programas de medicina preventiva (diagnóstico precoz del cáncer de próstata, mama y enfermedades ginecológicas, colon, diagnóstico precoz del glaucoma, programa de salud dental, revisión ginecológica anual, programa de salud dental para embarazadas).
- Medicina nuclear.
- Mamografía 3D (tomosíntesis).
- Ecoendoscopia.

### **Tratamientos especiales**

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

# 11. Servicios especiales



## 11.1 Segunda opinión médica

Puedes solicitar este servicio si te han diagnosticado una enfermedad grave o situaciones de alta complejidad médica y buscas la tranquilidad de tener una segunda opinión de expertos cualificado a nivel mundial que reúna una gran experiencia en casos similares.

1. Llama al **91 807 00 55** o **902 40 40 84** identificándote con tu número de asegurado.
2. Sigue los pasos que te indicarán al solicitar el servicio.
3. Después de que tu caso sea estudiado, recibirás un informe del equipo médico, además del seguimiento médico que haremos de tu enfermedad.



### Recuerda

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.

## 11.2 Asistencia en viaje

Adicionalmente a tu seguro de salud, te 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 tu póliza.

Para acceder a este servicio, sólo tienes 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 cuides tu salud. Para acceder a este informe sólo tienes que llamar al **91 807 00 55** o **902 40 40 84** en la opción de Salud y Orientación Médica.

## 11. Servicios especiales Continuación



### 11.4 Cirugía refractiva por láser

#### ¿Quieres eliminar tu miopía, astigmatismo e hipermetropía?

Ponemos a tu disposición una 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 importante de descuento sobre los precios privados.

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

Consulta el Cuadro Médico en [www.axa.es](http://www.axa.es) donde encontrarás los centros de cirugía refractiva en los servicios complementarios/cirugía refractiva láser.



#### Recuerda

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, continuarás 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) y con el límite establecido por su póliza.

## 11. Servicios especiales Continuación



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 con valoración psicológica 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 obtendrás precios especiales para tu tratamiento por profesionales del sector.



### Recuerda

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

### 11.7 Ingresos por trastornos alimentarios

AXA cubre a sus asegurados, excepto para pólizas Complet Hospital, Óptima Joven, Seguro Libre Baleares y Asistencia Sanitaria Baleares, el ingreso en régimen de hospitalización y hospital de día en el centros ITA, Instituto de Trastornos Alimentarios, 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.

## 11. Servicios especiales Continuación



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 tu bienestar y calidad de vida. Para ello, ponemos a tu disposición el servicio más completo de salud y bienestar personal que complementa tu 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**.

Puedes consultar los centros y realizar la compra de servicios en nuestra página web **[www.axabienestar.es](http://www.axabienestar.es)**, previo registro y activación de tu 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 ti los más prestigiosos balnearios, donde podrás beneficiarte de estos tratamientos a unos precios especiales.

Hemos de advertirte de que, aunque las aguas termales ayudan a la curación de enfermedades reumáticas, dermatológicas, respiratorias, hepáticas y nerviosas, siempre debes consultar a un médico antes de someterte a cualquier terapia, ya que pueden existir contraindicaciones con otros problemas que puedas padecer.

Puedes consultar los centros en nuestra página web:

**[www.axa.es/cuadro-medico-salud](http://www.axa.es/cuadro-medico-salud)**.

## 11. Servicios especiales Continuación



### 11.10.2 Medicina complementaria

AXA cuenta con especialistas, que te 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 homeopatía<sup>1</sup>, osteopatía<sup>1</sup>, tratamientos de acupuntura<sup>1</sup> y quiropráctica<sup>2</sup> reembolsándose 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.

Puedes consultar los centros en nuestra web [www.axa.es/cuadro-medico-salud](http://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 de Navarra**

Av. Pío XII, 36  
31080 Pamplona  
Teléfono: 94 825 54 00

#### **Clínica Universitaria de Navarra**

Cl. Marquesado de Santa Marta, 1  
28036 Madrid  
Teléfono: 91 353 19 20

### 11.12 Principales ventajas

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

- Ingresos por trastornos alimentarios, en ITA.
- Litotricia urológica por láser.
- AXA es la única compañía de seguros de Salud que se compromete, por escrito y desde el primer día, a no rescindir tu póliza de salud si tú no quieres (independientemente de tu edad y/o gasto sanitario)<sup>3</sup>.

3. Cobertura específica para pólizas individuales y modalidades PYME.

## 11. Servicios especiales Continuación



- Acceso fácil y rápido a un amplio cuadro médico con más de 48.000 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 la sangre del cordón umbilical (células madre), a través de reembolso de gastos.
- Cobertura de los gastos médicos en caso de accidente de tráfico y laboral<sup>3</sup>
- 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, próstata, dental para embarazadas, cáncer de piel, hipoacusia, enfermedades ginecológicas colon o prevención del glaucoma.
- Innovación tecnológica: TAC DMD coronario y colon, PET TAC, PET Colina, mamografía 3D (tomosíntesis), ecoendoscopia.
- Medicina regenerativa: factores de crecimiento.
- Cuidados postparto en el hogar.

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

- BCRA Plus.
- Fisioterapia a domicilio.
- Litroticia urológica por láser.
- Cirugía bariátrica de 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 para menores de 18 años.
- Diagnóstico precoz de enfermedades cardiovasculares con Score cálcico.
- Láser holmio HP y laser Thulio (HoLEP, ThuLEP) en cirugía de tumores prostáticos.
- Mastectomía/ooforectomía profiláctica.

No dudes en ponerte en contacto con nosotros y te 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 tu seguro de salud tienes 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. Incluye:

- Tratamientos de odontología preventiva cubiertos al 100%, sin coste para la persona asegurada/paciente.
- En el resto de tratamientos podrás beneficiarte de hasta un 47% de descuento frente al precio medio del mercado (la persona asegurada debe abonar el importe franquiciado indicado).
- Reembolso de 4 empastes al año por asegurado y año con los límites establecidos en las condiciones particulares del contrato.

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

En caso de no contratación de esta garantía complementaria, dispondrás de las coberturas básicas que te ofrece tu póliza de salud (visita, extracción simple, radiología simple y una limpieza de boca anual).

### ¿Cómo se prestan los servicios?

La operativa es la siguiente:

1. Elección del especialista del buscador cuadro dental que AXA pone a tu disposición en [www.axa.es](http://www.axa.es), [www.axa.es/acceso-myaxa](http://www.axa.es/acceso-myaxa) o en MyAXA App en [www.axa.es/myaxa](http://www.axa.es/myaxa).
2. Concertación de cita e identificación como titular de la garantía complementaria dental.
3. Acreditar tu 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 ti, marcados como “S/C”, mientras que el resto de cantidades fijadas serán abonadas directamente en la clínica.

## 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.



### Recuerda

Para validar cualquier duda de la cobertura dental o en caso de precisar el servicio y de no encontrar ninguno disponible dentro de tu provincia, puedes 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 de reembolso en empastes, 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 2.500 profesionales.
- Estandarización de servicios y tarifas.
- 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

Si tienes contratada la cobertura dental, tendrás acceso a los precios franquiciados de los servicios que indicamos en hoja anexa, junto con tu documentación de Bienvenida, mucho más ventajosos que si acudes como cliente particular. También puedes consultar dichas tarifas en [www.axa.es](http://www.axa.es).

## 13. Centro Médico AXA



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

**Gran Vía de les Corts Catalanes, 657**

**08010 Barcelona**

**Teléfono 93 247 66 80**

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

Además, podrás beneficiarte de ventajas exclusivas como:



### **Atención prioritaria**

en medicina general, análisis, enfermería y radiología, previa petición de hora.



### **Gestión de autorizaciones al momento.**



### **1 hora de aparcamiento**

**gratuito** en Gran Vía de les Corts Catalanes 659. Solicita el justificante en el Centro Médico AXA.

Dentro de las coberturas de tu póliza de salud podrás acceder sin coste alguno a las siguientes especialidades:

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



## Recuerda

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 podrás beneficiarte de los siguientes servicios a precios especiales:

- Administración de la vacuna contra el virus del Papiloma.
- Renovación del carné de conducir: te realizamos la revisión médica y nos encargamos de la tramitación de la documentación. Te facilitamos un resguardo con validez de 3 meses y recibirás un nuevo carnet directamente en tu 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.

Consulta las condiciones actualizadas en **[www.axa.es](http://www.axa.es)**.

\* De acuerdo a las condiciones de la póliza.





**[www.axa.es](http://www.axa.es)**

**Los términos expresados en este documento están supeditados a las condiciones generales y particulares de aplicación a estos seguros, así como a la modalidad de seguro contratada.**

Cobertura otorgada por AXA Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros  
Domicilio social: C/Monseñor Palmer, 1. 07014 Palma de Mallorca. CIF: A-60917978. Inscrita en el Registro Mercantil de Baleares al Tomo 2325, Folio 63, Hoja PM-61041.

Sede Central: calle Emilio Vargas, 6 - 28043 Madrid

Mod: 220003957



**ADOP**

Patrocinador  
del Equipo  
Paralímpico  
Español