



Seguro de Salud  
Gama Complet

# Guía de uso



ADOP

Patrocinador  
del Equipo  
Paralímpico  
Español

# Índice

<b>1</b> Cómo contactar con AXA	<b>2</b> ¿Tienes una urgencia médica?	<b>3</b> Cómo contactar con un médico
<b>4</b> ¿Tienes que hacerte alguna prueba?	<b>5</b> Servicios de prevención	<b>6</b> Pólizas con copago
<b>7</b> ¿Cómo solicitar el reembolso de gastos?	<b>8</b> ¿Cómo pedir una segunda opinión médica?	
<b>9</b> Cómo solicitar una asistencia en viaje		<b>10</b> Servicios exclusivos
<b>11</b> Garantía complementaria de odontología y estomatología	<b>12</b> Espacio privado de clientes: MyAXA	<b>13</b> Centro Médico AXA

# 1 Cómo contactar con AXA

En AXA queremos darte el mejor servicio por ello, ponemos todas las vías de comunicación a tu disposición para cuando nos necesites. Puedes contactar con nosotros a través de:



## Tu Mediador de Seguros

Si lo has contratado a través de un Mediador.

### Qué podrás hacer

Resolver todas las necesidades o dudas relacionadas con tu póliza, recibos, contratación de nuevos productos entre otros.



## Espacio privado de clientes MyAXA

Regístrate en [www.axa.es/acceso-myaxa](http://www.axa.es/acceso-myaxa) o descárgate **MyAXA App** en tu smartphone y accede a:

### Qué podrás hacer

- Consultar tu póliza y realizar gestiones online.
- Consultar el cuadro médico general y dental.
- Pedir y consultar reembolsos de gastos médicos.
- Solicitar autorizaciones médicas.
- Acceder a tu tarjeta digital.



## Urgencias

Llámanos al **900 908 795** o al **93 312 57 48**, las 24 horas del día, 7 días a la semana.

### Qué podrás hacer

- Solicitar urgencia médica.
- Pedir un médico o ambulancia a domicilio.



## Asistencia en viaje

Llámanos al **0034933669581** (si llamas desde el extranjero) las 24 horas del día los 365 días del año.

### Qué podrás hacer

- Pedir asistencia si estás de viaje.



## Atención al cliente y autorizaciones

Llámanos al **900 909 014** o al **91 807 00 55**.

Horario de atención al cliente: lunes a viernes de 8 a 21 h y sábados de 8 a 15 h.

Horario de autorizaciones y segunda opinión médica: lunes a viernes de 9 a 19 h.

### Qué podrás hacer

- Pedir autorización médica.
- Consultar el cuadro médico general y dental.
- Resuelve tus dudas y gestiona lo que precises.



## Orientación médica

Llámanos al **900 909 014** o al **91 807 00 55** las 24 horas del día los 365 días del año.

### Qué podrás hacer

- Solicitar orientación médica.
- Realizar un chequeo médico Health Check.



## Urgencias dentales

Llámanos al **900 82 00 40** las 24 horas del día los 365 días del año.

Exclusivo para clientes con cobertura dental contratada.



## Nuestros servicios franquiciados

Están disponibles para ti en [www.axabieneestar.es](http://www.axabieneestar.es)

### Qué podrás hacer

Comprar servicios de salud y bienestar a precios exclusivos.

**Más adelante te contamos en profundidad cada uno de estos servicios.**

## 2 ¿Tienes una urgencia médica?

Tienes a tu disposición nuestro servicio permanente de urgencias, donde un médico valorará tu caso y te asesorará sobre el modo más adecuado de actuar:

- **Orientación médica.**
- Te informará del **centro permanente de urgencias** más cercano.
- **Te enviamos un médico a tu domicilio**, si fuera necesario y siempre que tengamos este servicio en tu población.
- **Te enviamos una ambulancia o UVI móvil** para trasladarte a un centro hospitalario, si el médico lo considera necesario.



### RECUERDA

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



## 3 Cómo contactar con un médico

### Orientación médica telefónica

Con el **servicio de orientación médica** puedes consultar:

- **Dudas médicas**, si tienes dolores, intoxicación alimentaria, erupciones, tienen fiebre tus hijos, ansiedad, entre otros.
- **Revisión e interpretación de resultados** de pruebas con un médico.
- **Dudas sobre la medicación**: dosis de medicamentos, terminología, contraindicaciones, etc.
- **Dudas sobre nutrición**, dietas adelgazamiento, específicas para diferentes patologías y edades.
- Además, puedes **contactar con psicólogos**, que te ayudaran a afrontar diversas situaciones de tu vida.

### Cita con un médico del cuadro médico

Tienes cerca de 44.000 servicios médicos y más de 4.000 servicios de bienestar a tu disposición, que podrás consultar en tu cuadro médico en [www.axa.es/cuadro-medico-salud](http://www.axa.es/cuadro-medico-salud), en MyAXA app o en MyAXA web o llamando al teléfono **900 909 014** o al **91 807 00 55**.

### Cómo pedir una cita:

1. Elige el profesional o centro sanitario y pide cita.
2. Identifícate como asegurado de AXA, con la tarjeta sanitaria y tu DNI.
3. Firma para justificar la prestación recibida.

Si tu tarjeta da problemas, llámanos al **900 909 014** o al **91 807 00 55**.

En caso de póliza con copago, se te cobrará en el mismo banco donde tienes domiciliados los recibos de tu póliza.

### Evaluador de síntomas AXA

¿Te encuentras mal o tienes dudas y no sabes a qué médico acudir?

En 3 minutos, Oskar, nuestro asistente virtual, evaluará tus síntomas, te facilitará unas recomendaciones de salud y te dirigirá al especialista que más adecuado.

Además, podrás acceder al servicio de orientación médica, donde nuestro equipo médico te atenderá de manera telefónica.

Servicio disponible en [www.axa.es/comprueba-tus-sintomas](http://www.axa.es/comprueba-tus-sintomas).

# 4 ¿Tienes que hacerte alguna prueba?

## Pruebas diagnósticas, tratamientos, intervenciones y hospitalizaciones

1. Elige el profesional o centro sanitario y pide cita.
2. Identifícate como asegurado de AXA, con la tarjeta sanitaria y tu DNI.

Algunas pruebas diagnósticas, tratamientos, intervenciones y/o hospitalizaciones requieren prescripción médica y/o autorización previa de AXA para comprobar que:

- Tienes cobertura por la póliza.
- Cumples el periodo de carencia.

### ¿Cómo solicitar una autorización?

Te facilitamos diferentes opciones, para que elijas la que mejor se adapte a ti:

 <p>A través de tu espacio privado de cliente o <b>MyAXA app</b>.</p>	 <p>Completando el formulario de autorizaciones de <a href="http://www.axa.es/servicios/solicitud-autorizaciones-medicas">www.axa.es/servicios/solicitud-autorizaciones-medicas</a>.</p>	 <p>Llamando al teléfono <b>900 909 014</b> o al <b>91 807 00 55</b> de lunes a viernes de 8 a 19 horas.</p>
--	---	---

Debes tener a mano los datos de tu tarjeta, la prescripción de la prueba y/o tratamiento y el nombre del médico prescriptor y te facilitaremos el número de autorización.

Para la tramitación de algunas autorizaciones puede ser necesario aportar informes médicos de la prestación solicitada.

 **RECUERDA**

Debes solicitar las autorizaciones con un mínimo de 48 horas de antelación antes de recibir la prestación sanitaria. Si se trata de un ingreso por urgencias, deberás solicitarla durante las primeras 72 horas de dicho ingreso.

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

Consulta el listado de pruebas aquí:

[www.axa.es/servicios/solicitud-autorizaciones-medicas](http://www.axa.es/servicios/solicitud-autorizaciones-medicas)

# 5 Servicios de prevención

Porque la mejor protección es una buena prevención, en AXA queremos que te sientas protegido con nuestros programas preventivos:

	Chequeo médico general básico.
	Diagnóstico precoz del riesgo cardiovascular.
	Diagnóstico precoz del cáncer de piel (melanoma).
	Diagnóstico precoz del cáncer de próstata.
	Diagnóstico precoz del glaucoma.
	Diagnóstico precoz enfermedades de las enfermedades ginecológicas.
	Diagnóstico precoz del cáncer mama.
	Diagnóstico precoz del cáncer de colon.
	Déficit precoz de hipoacusia (déficit auditivo).
	Programa de salud dental.
	Programa de salud dental para embarazadas.
	Clases de preparación al parto (presencial y online).

### Chequeo médico Health Check

Un equipo médico te realizará un cuestionario telefónico para conocer tu estado de salud actual, y podrás revisar con ellos tu historial y condiciones físicas y te facilitará recomendaciones para cuidar tu salud.

### Servicios franquiciados de bienestar y salud

Ponemos a tu disposición un amplio cuadro médico de servicios de salud y bienestar personal, que 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.

## 6 Pólizas con copago

Si tu póliza es **Óptima Familiar** y/o **Completo Copago**, incluye copago, que es el importe prefijado por acto médico que asumes por la utilización de los servicios prestados por el Cuadro Médico de AXA Salud, a cambio de una prima más reducida.

Los copagos se clasifican en función de los siguientes apartados:

- Visitas de asistencia primaria (medicina general, pediatría).
- Visitas de especialidades.
- Urgencias.
- Enfermería, sesiones de fisioterapia.
- Pruebas de diagnóstico complejas, por ejemplo, resonancia magnética, endoscopia, mamografía, tomografía - TAC, etc.
- Resto de pruebas de diagnóstico.
- Tratamientos especiales, por ejemplo, quimioterapia, radioterapia, ligadura de trompas, láser verde, etc.
- Resto de actos médicos, como por ejemplo, biopsias simples, extirpación de tumores cutáneos, infiltraciones, entre otros.
- Programas de medicina preventiva: chequeos, revisión ginecológica anual, etc.

En caso de disponer de una póliza con copago, abonarás el importe del mismo mediante tu recibo mensual, en el mismo banco donde tienes domiciliado el cobro de los recibos de tu póliza.

## 7 ¿Cómo solicitar el reembolso de gastos?

En el caso de que tu póliza incluya opción de reembolso de gastos médicos (siempre de acuerdo a las condiciones particulares de tu póliza), puedes solicitar el reembolso a través de:

- La aplicación **MyAXA app**.
- Completando el formulario de reembolso de gastos en **[www.axa.es/solicitud-reembolso](http://www.axa.es/solicitud-reembolso)**.
- Por **correo postal**.

### ¿Cómo enviarlo por correo postal?

1. Cumplimenta todos los campos de la solicitud de reembolso de gastos. Descarga los ejemplares de reembolso de gastos en el espacio privado de MyAXA o bien llamando al teléfono **900 909 014** o al **91 807 00 55** de lunes a viernes de 8 a 19 horas.
2. Adjunta 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. Incluye la prescripción médica si se trata de medios de diagnóstico, pruebas terapéuticas, servicios domiciliarios de enfermería o de las prótesis internas que estén garantizadas.
4. Adjunta toda la información médica o clínica que consideres necesaria para la valoración y tramitación del reembolso.

### ¿Dónde debes enviar la información?

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

#### **AXA Seguros Generales**

Dpto. de Reembolso de gastos  
Apartado nº 61806 FD  
28080 Madrid.

Si necesitas más información, entra en [www.axa.es/servicios/salud-solicitud-reembolso-gastos](http://www.axa.es/servicios/salud-solicitud-reembolso-gastos).

**Te agradeceremos que no remitas cartas ni urgentes ni certificadas ya que en el apartado de correos no se reciben.**

## 7 ¿Cómo solicitar el reembolso de gastos? Continuación

### ¿Cómo te reembolsamos tus 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.



#### RECUERDA

Tu seguro incluye el reembolso de gastos en algunas de las coberturas detalladas en las condiciones generales y particulares de tu póliza.

## 8 ¿Cómo pedir una 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 cualificados a nivel mundial que reúna una gran experiencia en casos similares.

### ¿Qué te ofrecemos?

Apoyo por un consultor médico interno, que te acompañará a preparar la documentación necesaria y el envío de la misma. Tras la evaluación de los expertos, el consultor médico te hará entrega del informe de evaluación.



#### RECUERDA

Los asegurados que sean atendidos por una 2ª opinión médica accederán a acuerdos especiales en prestigiosos centros médicos de EEUU con precios preferentes.

## 9 ¿Cómo solicitar una Asistencia en viaje?

Te ofrecemos un servicio de asistencia en viaje para los asegurados desplazados de su residencia en España por viajes que no excedan de 60 días.

### ¿Qué te ofrecemos en el extranjero?

- Repatriación sanitaria por enfermedad, accidente o fallecimiento.
- Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización, teniendo en cuenta el límite establecido en las condiciones particulares de tu póliza.
- Regreso anticipado del asegurado a causa del fallecimiento de un familiar.
- Defensa legal
- Localización y envío de equipaje, entre otras coberturas.

## 10 Servicios exclusivos

### Cirugía refractiva láser

Tienes a tu disposición una amplia gama de centros, que te ofrecen la corrección de miopía por láser excimer con precios especiales. Además, 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.

### Psicología

Te incluimos consultas de psicología a través de reembolso de gastos, siempre que estén prescritas por un psiquiatra y realizadas por miembros de los colegios oficiales de psicología, con el límite establecido en tu póliza.

Consulta el Cuadro Médico en [www.axa.es](http://www.axa.es) en psicología, donde encontrarás los psicólogos con los que tenemos un acuerdo en la especialidad de psicología.

### Reproducción asistida

Tienes a tu disposición una amplia gama de centros, que te ofrecen precios especiales en 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, en los centros concertados.

Consulta el Cuadro Médico en [www.axa.es](http://www.axa.es) en centros de reproducción asistida.

# 10 Servicios exclusivos Continuación

## Medicina complementaria

Te ofrecemos precios especiales en las siguientes terapias complementarias: consultas de homeopatía, tratamientos de acupuntura, ozonoterapia (para el tratamiento del dolor).

Consulta el cuadro médico en [www.axa.es/cuadro-medico-salud](http://www.axa.es/cuadro-medico-salud) seleccionando en tipo de especialidad "Medicina complementaria".

## Crioconservación de la sangre del cordón umbilical (células madre)

Te ofrecemos la cobertura de congelación de células del cordón umbilical a través de los centros seleccionados.

Consulta los centros disponibles en [www.axa.es/servicios/conservacion-celulas-madre](http://www.axa.es/servicios/conservacion-celulas-madre).

A través de este servicio, AXA te ofrece:

- El reembolso del 50% del coste de kit inicial, procesamiento y congelación con un límite de 650 €.
- El reembolso del 80% del mantenimiento anual con un límite de 70 € anuales.

## Asistencia postparto a domicilio

Tras dar a luz, te ofrecemos el servicio de matronas a domicilio, que te acompañaran a resolver las dudas durante este nuevo proceso.

Para solicitarlo, contacta con el teléfono de Orientación médica de AXA.



# 11 Garantía complementaria de odontología y estomatología

Tienen derecho a esta garantía todos los asegurados con la cobertura dental opcional contratada.

## ¿Qué queda cubierto?

- **Servicios sin coste adicional:** tratamientos de odontología preventiva (limpieza bucal, exodoncias, radiología convencional, primeras visitas, etc).
- **Servicios franquiciados con precios preferentes:** en el resto de los tratamientos deberás abonar directamente el importe en la consulta.

Consulta el listado de franquicias dentales en [www.axa.es/seguros-salud-dental](http://www.axa.es/seguros-salud-dental).



## RECUERDA

Si tienes cualquier duda sobre la cobertura dental o en caso de precisar un servicio y no encontrar ningún profesional disponible dentro de tu provincia, puedes llamar al teléfono de atención al cliente **900 909 014** o al **91 807 00 55**.



# 12 Espacio privado de clientes: 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.

Date de alta en [www.axa.es/acceso-myaxa](http://www.axa.es/acceso-myaxa) o descárgate My AXA App en tu smartphone y podrás:



-  Puedes solicitar y consultar tus reembolsos de gastos médicos.
-  Disponer de la **tarjeta digital** a través de la app.
-  Puedes **solicitar y consultar autorizaciones médicas** para las pruebas diagnósticas y/o tratamientos que lo requieran.
-  **Accede a los distintos cuadros médicos** de AXA para localizar centros, profesionales y servicios de salud.
-  Recibirás **avisos y notificaciones** de servicio relevantes, relativas a tus pólizas y contratos con AXA.
-  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.

# 13 Centro Médico AXA

## Centro Médico AXA en Barcelona

Te ofrecemos medicina general, especialidades médicas, fisioterapia y clínica dental, con un trato preferente para cuidar de tu salud en:

**Gran Vía de les Corts Catalanes, 657 - 08010 Barcelona**  
**Teléfono 93 247 66 80**

Además, podrás beneficiarte de ventajas exclusivas como:

 <p><b>Atención prioritaria</b> en medicina general, análisis, enfermería y radiología, previa petición de hora.</p>	 <p><b>Gestión de autorizaciones al momento.</b></p>	 <p><b>1 hora de aparcamiento gratuito</b> en Gran Vía de les Corts Catalanes 659. Solicita el justificante en el Centro Médico AXA.</p>
---	---	---

## El hospital privado de referencia de Cantabria, Clínica Mompía.

 <p>Un <b>equipo médico experto</b></p>	 <p>Los <b>más avanzados sistemas de diagnóstico por imagen</b> de Cantabria</p>	 <p><b>Unidad de Oncología, Radioterapia y Radiocirugía</b> (incluye un acelerador lineal)</p>	
 <p>Amplio <b>bloque quirúrgico</b> (9 quirófanos)</p>	 <p><b>UCI</b></p>	 <p><b>Urgencias 24 horas</b></p>	 <p><b>Habitaciones individuales</b></p>

Localízala en:

**Avenida de Los Condes, s/n, - Santa Cruz de Bezana**  
**Teléfono: 942 58 41 00 - Web: [clinicamompia.com](http://clinicamompia.com)**



**[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, Hoja PM-61041.

Sede Central: calle Emilio Vargas, 6 - 28043 Madrid

Mod: 220004532

