



Seguro de Salud VIP
TOKIO MARINE
24-117147

Guía de uso 2024



ADOP

Patrocinador
del Equipo
Paralímpico
Español

Índice

1 Cómo contactar con AXA	2 ¿Tienes una urgencia médica?	3 Cómo contactar con un médico
4 ¿Tienes que hacerte alguna prueba?	5 Servicios de prevención	6 ¿Cómo solicitar el reembolso de gastos?
7 ¿Cómo pedir una segunda opinión médica?	8 Cómo solicitar una asistencia en viaje	
9 Servicios exclusivos	10 Garantía opcional de odontología y estetomatología	
11 Espacio privado de clientes: MyAXA	12 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 Se guros

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-my-axa 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 precisas.



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

Qué podrás hacer

Comprar servicios de salud y bienestar a precios exclusivos.

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

Teléfono Oficina Holdin 934739090 - 934440050

Gestoras: Ester Galceran - ester.galceran@holdin.es / Marta Laborda marta.laborda@holdin.es

Directores Holdin: Francisco Garcia-Moreno - francisco.garciamoreno@holdin.es / Fran Silván fran.silvan@holdin.es

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 a 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, en MyAXA app o en My AXA 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**.

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.

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:



A través de tu espacio privado de cliente o **MyAXA app**.



Completando el formulario de autorizaciones de www.axa.es/servicios/solicitud-autorizaciones-medicas.



Llamando al teléfono **900 909 014** o al **91 807 00 55** de lunes a viernes de 8 a 19 horas.



Envíenos por e-mail (tmhcc@holdin.es) la prescripción del médico, indicando la fecha y el lugar de la prueba o de la intervención quirúrgica, y se la gestionaremos.

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 aquí: 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 o 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 ¿Cómo solicitar el reembolso de gastos?

Puedes solicitar el reembolso de gastos médicos (siempre de acuerdo a las condiciones particulares de tu póliza), a través de:

- La aplicación **MyAXA app**.
- Completando el formulario de reembolso de gastos en **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.

Te agradeceremos que no remitas cartas ni urgentes ni certificadas y a que en el apartado de correos no se recepcionan.



Enviarnos por e-mail (tmhcc@holdin.es) la factura y la prescripción del médico en caso de ser necesaria, junto con su cuenta bancaria y se lo gestionaremos.

6 ¿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 la posibilidad de 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.

7 ¿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 cualificado 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.

8 ¿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.

9 Servicios exclusivos

Cirugía refractiva láser

Te ofrecemos la corrección de miopía por láser excimer LASIK 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.

Si tu graduación es inferior, tienes a tu disposición una amplia gama de centros, que te ofrecen la cirugía refractiva láser 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 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 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 donde encontrarás los psicólogos que tenemos un acuerdo en la especialidad de psicología o si prefieres puedes acudir libremente a cualquier especialista.

Ingresos por trastornos alimentarios en centros ITA

AXA cubre a sus asegurados el ingreso en régimen de hospitalización y hospital de día en el centro ITA de Barcelona (Instituto de Trastornos Alimentarios), causado por trastornos

9 Servicios exclusivos Continuación

de la conducta alimentaria. Será necesaria prescripción de un facultativo y se ofrecerá por un periodo máximo de 60 días al año.

Reproducción asistida

Te incluimos 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.

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.

Consulta el Cuadro Médico en www.axa.es donde encontrarás los centros de reproducción asistida.



9 Servicios exclusivos Continuación

Medicina complementaria

Te incluimos las siguientes terapias complementarias: consultas de homeopatía, tratamientos de acupuntura, ozonoterapia (para el tratamiento del dolor), entre otros, reembolsándote hasta el 80% del importe de los gastos, aplicándose los límites de las visitas de Medicina General.

Consulta el cuadro médico en 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 posibilidad de congelar las células del cordón umbilical de tus recién nacidos a través de los centros seleccionados. Te incluimos:

- 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.

Consulta los centros disponibles en www.axa.es/servicios/conservacion-celulas-madre.

Acuerdos exclusivos de la Clínica Universidad de Navarra

Te incluimos los servicios de consultas, medios diagnósticos y hospitalización en el siguiente centro:

Clínica Universidad de Navarra

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

Consulta los servicios disponibles del centro en el Cuadro Médico www.axa.es/cuadro-medico-salud

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.

10 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.



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**.



11 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-my-axa 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.

12 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:



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.

En el Centro Médico AXA encontrarás:

- Medicina General
- Especialistas Médicos
- Fisioterapia
- Clínica Dental

Y como cliente de AXA, también tiene precios especiales para

- Revisiones médicas para permisos de conducir, armas, embarcaciones y animales peligrosos.
- Servicios dietéticos y psicológicos.

13 Cobertura adicional

Cobertura de Farmacia (*), mediante reembolso del 80% y un máximo de 400 € por año y persona asegurada.

(* **Medicamentos cubiertos por la Seguridad Social Española.**

Cobertura Dental Ampliada, reembolsaremos el 80% de cualquier tratamiento dental con un máximo de 1.300 € al año por persona asegurada.

Garantía Complementaria de Logofoniatría: Se incluye los servicios de Logofoniatría como terapia para rehabilitar y mejorar problemas de lenguaje, deglución, habla y audición sin la condición de ser tratamiento post operatorio. Se establece un 80 % de reembolso con el límite máximo de 20 € por visita y un máximo de 12 visitas por anualidad.



Teléfonos Oficina Holdin, Mastery & Silván:

934739090 - 934440050

Gestoras de la cuenta:

- Ester Galceran ... ester.galceran@holdin.es
- Marta Laborda ... marta.laborda@holdin.es

Directores Holdin:

- Francisco Garcia-Moreno ... francisco.garciamoreno@holdin.es
- Fran Silván ... fran.silvan@holdin.es

www.holdin.es/tmhcc - tmhcc@holdin.es

www.axa.es

Los términos expresados en este documento o están supeditados a las condiciones generales y particular es 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: 220004533



ADOP

Patrocinador
del Equipo
Paralímpico
Español