



**FAQ PLANES PAX
ESPAÑA**

Indice

1. ¿Este Plan sirve para la Visa de estudios en España?.....	1
2. ¿Que incluye el Plan?.....	1
3. ¿Todos los planes comienzan el día 1 del mes?.....	1
4. Ya compré mi Plan. ¿Cuándo recibiré el certificado que debo presentar para la visa?.....	1
5. ¿Qué pasa si me niegan la visa? ¿Puedo dar de baja mi Plan?.....	1
6. Me equivoqué en un dato ¿Se puede modificar?.....	1
7. No tengo el domicilio donde me quedaré en España aún. ¿Puedo emitir mi póliza de todos modos?.....	2
8. ¿Cómo debo identificarme cuando necesite asistencias?.....	2
9. ¿Necesito tener una tarjeta física para solicitar asistencia?.....	3
10. Quiero una tarjeta física ¿Cómo la puedo solicitar?.....	3
11. Vivo temporalmente en una provincia distinta del domicilio que figura en mi póliza.....	3
a. ¿Tengo que informar a ASISA de este cambio temporal de residencia?.....	3
b. ¿Debo hacer algún trámite para poder ir al médico en la provincia en la que resido?.....	3
12. ¿Como solicito asistencia?.....	3
13. Tengo una urgencia médica. ¿A dónde puedo llamar?.....	3
14. ¿Puedo acudir a Servicios de Urgencia ajenos a ASISA?.....	3
15. ¿A dónde debo llamar si necesito atención sanitaria urgente fuera de España?.....	4
16. ¿Qué servicios no necesitan autorización de ASISA?.....	4
17. ¿Qué servicios tengo que autorizar?.....	5

¿Este Plan sirve para la Visa de estudios en España?

Si, el Plan Asisa Salud, es un seguro médico completo contratado con Asisa, aseguradora autorizada para operar en España.

¿Que incluye el Plan?

Cubre todos los riesgos asegurados por el sistema público de salud en España. Gastos médicos hospitalarios y extrahospitalarios, sin copagos, carencias ni límite de cobertura.

- Asistencia Sanitaria
- Repatriación por fallecimiento y enfermedad o accidente grave
- Chat Médico y Video Consultas
- Asistencia en Viaje (14.000 € por viaje)
- Seguro Fallecimiento por Accidente (6,010,12 €)
- Garantía de Mascotas (perros y gatos)

En el detalle de cobertura se encuentran detallados todos los beneficios del Plan y en la póliza las condiciones de cada uno.

¿Todos los planes comienzan el día 1 del mes?

Si, dado que se trata de una póliza de salud, los certificados siempre se activarán el día 1º del mes solicitado.

No podrá emitirse una cantidad menor de días ni comenzar en otra fecha.

Ya compré mi Plan. ¿Cuándo recibiré el certificado que debo presentar para la visa?

Una vez realizado el pago enviaremos un mail con los datos ingresados en el momento de la compra; recomendamos revisar la información y avisarnos cuanto antes si hubiera algún error.

En el mail informaremos también el "**Pax ID**". Este será el código de referencia para identificarte en caso que necesites hacernos alguna consulta.

El proceso de emisión del certificado se ha iniciado. Dentro de las próximas 48hs., aproximadamente, enviaremos otro mail con la póliza y certificado para presentar para el trámite de visa.

Cualquier duda escríbenos a team@paxassistance.com y responderemos a la brevedad.

Si lo prefieres podemos contactarte por whatsapp o por teléfono. Solo debes dejarnos tu número indicando como deseas que te contactemos.

¿Qué pasa si me niegan la visa? ¿Puedo dar de baja mi Plan?

Antes del inicio de vigencia del servicio podrás solicitar su anulación y reintegraremos el 100%, ya sea porque no aprobaron tu visa o por cualquier otro motivo.

El reintegro del dinero se hace por el mismo medio de pago utilizado. Los tiempos de reintegro dependerán del gateway de pago.

Para solicitar la devolución envíanos un mail a pax.operations@paxassistance.com con el Asunto "Baja de Plan Spain". Por favor recuerda informar nombre completo, documento de identidad y Pax ID.

Me equivoqué en un dato ¿Se puede modificar?

Si, antes del inicio de vigencia del servicio pueden solicitarse cambios de fecha de inicio, o correcciones en algún dato personal.

El servicio es intransferible, por lo que no se podrá cambiar el titular, pero si corregir si hay algún error de tipeo, por ejemplo, en su nombre o documento de identidad.

Para pedir una modificación por favor envíanos un mail a pax.operations@paxassistance.com con el Asunto "Modificación de datos Plan Spain"

Por favor recuerda informar nombre completo, documento de identidad, Pax ID; y cuál/es son los datos que debemos corregir.

No tengo el domicilio donde me quedaré en España aún. ¿Puedo emitir mi póliza de todos modos?

Si, puedes hacerlo. Provisoriamente colocaremos nuestra dirección en España, para la emisión de la póliza. Luego, cuando tengas tu domicilio, podrás hacer el cambio.

¿Cómo debo identificarme cuando necesite asistencias?

Debes presentarte como asegurado de Asisa Salud y presentar la Tarjeta Sanitaria, que es el documento que te identifica como cliente de ASISA y te acredita para recibir la asistencia sanitaria que tienes contratada. Por tanto, deberás mostrarla cuando concurras al médico, cuando hagas alguna gestión administrativa o cuando solicites la autorización de un servicio. Su uso es personal e intransferible.



ASISA pone a tu disposición dos formatos de tarjeta, que se pueden utilizar indistintamente:

- **La tarjeta física, de plástico**, que podrás solicitar a team@paxassistance.com
- **La tarjeta digital o virtual**, que puedes llevar siempre contigo en tu terminal móvil. Para visualizarla, accede a tu Área Privada desde la App de ASISA y selecciona el icono TARJETAS que encontrarás en la parte inferior de la pantalla.

Primero deberás registrarte en el Área Privada de clientes.

También puedes darte de alta desde la App: si no la tienes, descárgala en tu móvil o tablet desde App Store o Google Play. En este caso, selecciona ENTRAR ÁREA PRIVADA/AÚN NO ESTOY REGISTRADO.

En la trasera de la tarjeta física hay una banda magnética con información codificada de cada asegurado. Cada vez que recibas atención médica, el profesional pasará tu tarjeta una única vez por el terminal sanitario, para dejar constancia del servicio prestado.



La tarjeta digital no dispone de esa funcionalidad, pero nuestros profesionales cuentan con los recursos necesarios para registrar la asistencia dispensada. Cuando acudas a una consulta, el profesional recogerá los datos de tu tarjeta sanitaria digital y ASISA te enviará una notificación a la App para que confirmes la prestación del servicio.

Como novedad, y en respuesta a la decidida apuesta del Grupo ASISA por la innovación tecnológica, en los Centros propios de la Red ASISA puedes identificarte con tu huella dactilar, sin necesidad de

ningún documento. Para poder acceder a esta ventaja, sólo tienes que registrar tu huella dactilar en el mismo Centro Médico u Hospital de ASISA, o en la Delegación de ASISA más próxima.

¿Necesito tener una tarjeta física para solicitar asistencia?

No será necesario, pero si lo deseas podrás solicitar tu Welcome kit

Quiero una tarjeta física ¿Cómo la puedo solicitar?

Envíanos un mail a team@paxassistance.com con el Asunto "Solicitud de Welcome Kit"

Debes informarnos nombre completo, documento de identidad, número de póliza y domicilio donde resides en España.

Vivo temporalmente en una provincia distinta del domicilio que figura en mi póliza

¿Tengo que informar a ASISA de este cambio temporal de residencia?

No. Si el cambio es temporal, no es necesario. La cobertura que ofrece ASISA es de ámbito nacional.

¿Debo hacer algún trámite para poder ir al médico en la provincia en la que resido?

No. Si necesitas atención médica:

- Accede desde esta Web al buscador ON LINE de Médicos y Centros concertados de ASISA, elige al profesional y llama para concertar una cita.
- También puedes acceder desde la App de ASISA, disponible para iOS y Android. Si aún no la tienes, descárgala en tu móvil o tablet desde App Store o Google Play.

¿Como solicito asistencia?

Debes descargar la App de Asisa. Allí encontrarás todos los prestadores y podrás concertar tus citas médicas.

Además, en nuestra web y en el mail que te enviamos con tu póliza, encontrarás un instructivo "Como solicitar asistencia".

Tengo una urgencia médica. ¿A dónde puedo llamar?

Ante una urgencia médica: Llama a **ASISA URGENCIAS: 900 900 118**.

Si llamas desde Barcelona, debes marcar el **93 253 38 98** y si llamas desde Girona, el **972 93 23 98**.

Te darán instrucciones sobre qué hacer en tu caso concreto y resolverán tu necesidad de la forma más adecuada:

- Enviarán un médico o un profesional de enfermería a tu domicilio.
- Gestionarán un traslado en ambulancia, en los casos necesarios.
- Te indicarán dónde puedes acudir para ser atendido

Como sugerencia, graba este número de teléfono en la memoria de tu móvil como: AA ASISA URGENCIAS.

Para ganar tiempo, puedes llamar desde la App de ASISA, pulsando el botón rojo que verás en la pantalla principal de la App. Si aún no la tienes, descárgala en tu móvil o tablet desde App Store o Google Play. Sólo te llevará unos minutos.

¿Puedo acudir a Servicios de Urgencia ajenos a ASISA?

No, siempre debes utilizar los servicios que ASISA te indique en el teléfono **ASISA URGENCIAS: 900 900 118**.

Si acudes a medios ajenos a ASISA, tendrás que abonar los gastos en que incurras y no tendrás derecho al reintegro, salvo en caso de denegación injustificada de asistencia o de asistencia urgente

de carácter vital, que es aquella que, de no prestarse de forma inminente, podría poner en peligro la vida del paciente, su integridad o producir un menoscabo permanente en su salud.

En estos casos:

- La atención sanitaria urgente debe realizarse en el centro médico u hospitalario más próximo al lugar en el que se hayan producido los hechos.
- Y debe comunicarse a ASISA en las 48 horas siguientes, por cualquier medio que permita dejar constancia de la comunicación, aportando el correspondiente informe médico de urgencias. Y ASISA responderá en el plazo de 48 horas, si acepta, o no, hacerse cargo de la asistencia.

¿A dónde debo llamar si necesito atención sanitaria urgente fuera de España?

Si precisas atención sanitaria urgente en tu desplazamiento temporal al extranjero:

- Debes llamar al 34 91 514 36 11.
- También puedes enviar un fax al 34 91 514 99 50.

Este teléfono está disponible las 24h del día, los 365 días del año.

Como sugerencia, cuando vayas a viajar, guarda esta información en la lista de Contactos de tu teléfono móvil.

Cinco países están excluidos de esta cobertura: Irán, Corea del Norte, Siria, Crimea y Venezuela.

¿Qué servicios no necesitan autorización de ASISA?

Muchos de los servicios incluidos en la póliza de Salud de ASISA no necesitan autorización previa a su realización.

A modo de ejemplo: las consultas médicas, los análisis clínicos, las radiografías simples o las pruebas diagnósticas básicas que se hace la mujer en su revisión ginecológica anual.

Aquí tienes los servicios más demandados que no necesitan autorización, ordenados alfabéticamente:

- Análisis Clínicos (excepto análisis genéticos y estudios especiales)
- Audiometría
- Arteriografía
- Citología y/o Colposcopia
- Consulta médica
- Coombs directo
- Densitometría ósea
- Doppler o Eco-doppler
- Ecocardiograma
- Ecografías
- Electrocardiograma (ECG)
- Electroencefalograma (EEG)
- Electromiograma (EMG)
- Electroneurografía (ENG) o Neurografía
- Electronistagmografía (ENG). Electrooculografía
- Electrorretinograma
- Ergometría
- Estudio biomecánico de la marcha o de la pisada
- Holter
- Limpieza de boca (Tartrectomía)
- Mamografía

- Ortopantomografía
- Potenciales evocados (PE)
- Preparación al Parto
- Preoperatorio
- Radiografías simples (sin contrastes)
- Revisión ginecológica anual
- Urografía
- Anuscopia con biopsia
- Arteriografía
- Control y seguimiento de estomas en consultorio
- Cromatina de barr (sexo cromático)
- Estudio de hemorragia digestiva. Angiografía digital
- Estudio periodontal con periodontograma
- Exploración nervio facial completo (lacrimación, salivación, electromiografía y neurografía)
- Flebografía
- Histerosonografía (incluye estudio ecográfico)
- IgE específica Phadiatop (Phad)
- IgE específica de plumas de canario (e201)
- IgE específica, Test Isac (Biochip), suero
- Oxcarbazepina, plasma
- Pruebas vestibulares y videonistagmografía
- Revisiones tras colocación de marcapasos
- Test de colores
- Tropheryma whipplei: identificación
- Videonistagmografía

En estos casos, para recibir atención sanitaria, basta con que elijas el Centro o el Profesional concertado y acudas en el día y hora fijados, con tu Tarjeta Sanitaria y el Volante de Solicitud de Servicios que te entregó el profesional.

[Accede al buscador ON LINE de Médicos y Centros](#) para localizar al profesional de tu elección.

¿Qué servicios tengo que autorizar?

Con carácter general, los ingresos hospitalarios, así como las pruebas diagnósticas y tratamientos complejos necesitan autorización de ASISA previa a su realización. En las Condiciones Generales de cada póliza se detallan los servicios que requieren ser autorizados.

A modo de ejemplo, en esta relación figuran las prestaciones más habituales de cada especialidad médica que precisan autorización:

- AMBULANCIA: Traslados en ambulancia.
- ANÁLISIS CLÍNICOS: Cariotipo genético, estudios inmunológicos, marcadores tumorales, estudio de ADN fetal en sangre materna y otros estudios especiales.
- ANATOMÍA PATOLÓGICA: Biopsias o estudios de Biología molecular, entre otros.
- CARDIOLOGÍA: Estudios y tratamientos hemodinámicos, estudios electrofisiológicos, cateterismo, etc.
- CIRUGÍA: Todas las cirugías, con ingreso hospitalario o ambulatorias.
- DIAGNÓSTICO POR IMAGEN: TAC (Tomografía Axial Computerizada), RMN (Resonancia Magnética Nuclear), Radiología Vascular, Gammagrafía, Radiología intervencionista, P.E.T. (Tomografía por Emisión de Positrones), etc.

- ENDOSCOPIAS: De cualquier tipo.
- ESTUDIO DIAGNÓSTICO EN UNIDAD DEL SUEÑO: Polisomnografía.
- GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA: Amniocentesis, Test Prenatal no invasivo de embarazo, o diagnóstico de infertilidad.
- HEMATOLOGÍA Y HEMOTERAPIA: Cualquier técnica de exploración o tratamiento, salvo el Coombs directo, que no precisa autorización.
- HOSPITALIZACIÓN: Por cualquier causa y de cualquier tipo.
- MEDICINA NUCLEAR: Cualquier técnica diagnóstica o tratamiento.
- NEFROLOGÍA Y UROLOGÍA: Diálisis, estudios urodinámicos o litotricia renal, entre otros.
- OFTALMOLOGÍA: Inyección intravítrea, potenciales evocados visuales, dacriocistografía, tratamientos con toxina botulínica, tratamientos de fotocoagulación con láser, etc.
- ONCOLOGÍA: Cualquier tipo de tratamiento.
- TERAPIAS RESPIRATORIAS: Oxigenoterapia, ventiloterapia y aerosolterapia, incluidos el CPAP y el BIPAP.
- TRATAMIENTO DEL DOLOR: Cualquier técnica o tratamiento.
- TRATAMIENTOS DE PSICOTERAPIA, siempre que esté incluida en las coberturas de la póliza.
- TRATAMIENTOS DE REHABILITACIÓN: Cualquier tipo de tratamiento.

En estos casos, para acceder al servicio prescrito, es necesario disponer de un número de autorización, que debes solicitar a ASISA y anotar en el margen superior derecho del Volante de Solicitud de Servicios.

Si tienes dudas sobre si un servicio necesita ser autorizado, te sugerimos que accedas a tu Área Privada desde la App de ASISA. Si aún no la tienes, descárgala en tu móvil o tablet desde Google Play o App Store. Si todavía no te has dado de alta, puedes hacerlo en este momento.

A continuación, elige la opción SOLICITAR AUTORIZACIÓN y se abrirá un buscador, para que puedas teclear el nombre de la prueba o tratamiento prescrito:

- Si requiere autorización y la solicitud puede tramitarse desde la App, te pediremos el número identificador del Volante y los datos necesarios para proporcionarte el número de autorización de manera automática.
- Si esto no fuese posible, lo gestionaremos internamente y nos pondremos en contacto contigo en cuanto lo tengamos.
- En el caso de que el buscador no encuentre la prueba o tratamiento, te pediremos que hagas una foto del Volante con tu móvil y nos la envíes para poder tramitar la autorización. También puedes escanear el número identificador del volante o teclearlo. A la mayor brevedad, te haremos llegar el número de autorización mediante correo electrónico.

Accede al buscador ON LINE de Médicos y Centros para localizar al profesional de tu elección.