



**LA MEJOR ATENCIÓN MÉDICA,  
TAMBIÉN FUERA DE CASA**

**Adeslas EXPATS**

**Adeslas**

## En la salud, estar siempre es lo importante

En **Adeslas**, te acompañamos en el cuidado de tu salud y la de toda tu familia, en España y en tu país de expatriación.

Con **Adeslas EXPATS** disfruta de las más amplias coberturas y servicios.

\* Esta guía es meramente informativa y queda supeditada a lo establecido en la póliza suscrita en cada caso.



## Descripción de tu seguro

**Adeslas EXPATS** dispone de tres modalidades de cobertura:

**Cobertura en España:** durante tus estancias en España, recibirás asistencia sanitaria a través del cuadro médico de **Adeslas**.

**Cobertura en el país de expatriación:** los asegurados dispondrán de cobertura en el país de expatriación en la modalidad de reembolso de gastos del 100 %. La atención médica en el extranjero es gestionada a través de nuestro proveedor médico **Henner**, que pone a tu disposición una gran red médica internacional.

En los EEUU y Canadá, la atención será proporcionada por **Global Excel/Aetna** con quien deberás contactar para acceder al servicio de pago directo.

Los datos de contacto se encuentran en el dorso de tu tarjeta de seguro.

**Cobertura de asistencia en viaje:** en caso de viajes de placer o de negocios que **no duren más de 90 días consecutivos**, excluyendo los viajes a España, se dará asistencia frente a una emergencia a través de **AIG Travel Guard**.

[Condiciones Generales](#)

Introducción

Adeslas EXPATS

**Servicios**

Trámites online

Cuadro Médico  
de Henner

Coberturas

Contacto

**Atención en España**

Atención en el extranjero

## Atención en España

### ¿Cómo acceder a los servicios?

#### Acceso a profesionales

Con solo presentar tu tarjeta sanitaria tendrás acceso a los centros sanitarios, facultativos, personal sanitario y profesionales incluidos en el **cuadro médico de Adeslas**, así como a nuestros proveedores concertados.

Consulta tu cuadro médico siempre actualizado en **adeslas.es**. Podrás filtrar los resultados por cercanía, disponibilidad de cita on-line, videoconsulta y receta electrónica.

Cuadro médico

Si estás enfermo y no puedes desplazarte puedes solicitar una visita domiciliaria. Gestionala directamente a través del médico general o en el **900 50 50 40**, donde se informa de los profesionales que prestan este servicio en la zona.

Para tu comodidad, solo tendrás que presentar tu tarjeta de **Adeslas** y firmar el justificante de la asistencia.

#### Autorizaciones de pruebas médicas

Algunas garantías requieren autorización. Por ello, si uno de nuestros profesionales te prescribe pruebas médicas, rehabilitación, psicología clínica o ingresos hospitalarios, deberás presentarnos la correspondiente prescripción para que podamos gestionar su conformidad y autorización.

### ¿Cómo solicitar una autorización en España?

Para pruebas médicas, rehabilitación e ingresos hospitalarios puedes solicitar autorización de la compañía en estos canales:

- en **adeslas.es** registrándote en el área privada y aportando la prescripción médica, lugar y día de la intervención.
- en nuestros teléfonos de atención en el **900 50 50 40** o en el **91 919 18 98**.
- en cualquiera de nuestras oficinas.

## Atención en el país de expatriación

Cuando te encuentres en el país de expatriación toda tu asistencia se realizará a través de [Henner](#), empresa colaboradora de [Adeslas](#).

La asistencia en el país de expatriación se realizará básicamente en la modalidad de reembolso del 100 %.

### ¿Cómo acceder a los servicios?

Tus gastos médicos derivados, de tratamientos realizados por profesionales de la salud debidamente autorizados, son reembolsables según las condiciones generales y específicas de tu contrato.

### ¿Cómo tramitar el reembolso?

**A fin de ser reembolsado lo más rápido posible, te agradecemos que nos hagas llegar todos los documentos que enumeramos a continuación:**

- El formulario de [solicitud de reembolso Henner](#).
- Las recetas y prescripciones médicas.
- Las facturas detalladas, originales o escaneadas; las fotocopias no serán aceptadas.

- El justificante del acuerdo del Departamento Médico de **Henner** para los tratamientos sometidos a autorización previa.

Asegúrate de proporcionar todos los documentos solicitados (no te olvides de incluir el número de identificación personal de tu tarjeta de asegurado). Recuerda que los expedientes incompletos demoran el reembolso de tus gastos médicos.

Tus solicitudes de reembolso deberán ser enviadas a:

**HENNER - España**

Paseo de la Castellana 163,  
9ª planta.  
28046 Madrid

**+34 91 567 54 40**  
[expats@adeslas.es](mailto:expats@adeslas.es)

Introducción	Adeslas EXPATS	<b>Servicios</b>	Trámites online	Cuadro Médico de Henner	Coberturas	Contacto
		Atención en España	<b>Atención en el extranjero</b>			

## Atención en el país de expatriación

### ¿Cuándo solicitar una autorización?

Tipo de gastos	Autorización previa	Formulario a utilizar <sup>1</sup>
Hospitalización programada (incluye el parto)	Obligatoria*	Solicitud de autorización previa de hospitalización
Prótesis dentales si se ha contratado el módulo de visión y dental (incluye implantes)	Recomendable	Solicitud de autorización previa para tratamientos dentales
Serías de tratamientos (quiropáticos, homeopáticos, osteopatía, acupuntura, etc.), cuando el tratamiento es superior a 5 sesiones	Recomendable	Solicitud de autorización previa para series de tratamientos y prótesis

\*Una hospitalización planificada para la que no se haya procesado una solicitud de autorización previa puede dar lugar al copago de esta por parte del asegurado. **En caso de urgencia médica, los tratamientos no están sujetos al procedimiento de autorización previa.**

Formulario  
Tratamientos Dentales

Formulario Tratamiento  
y Prótesis Médicas

Formulario  
Hospitalización



Introducción

Adeslas EXPATS

**Servicios**

Trámites online

Cuadro Médico  
de Henner

Coberturas

Contacto

Atención en España

**Atención en el extranjero**

## Atención en el país de expatriación

### ¿Cómo tramitar la solicitud de autorización previa?

Deberás enviar el formulario de autorización previa firmado por tu médico (o un documento equivalente que incluya las mismas informaciones). Dicho formulario debe contener un presupuesto detallado, además de precisar el diagnóstico y la naturaleza del tratamiento a realizar.

El formulario deberá enviarse de forma confidencial y al menos 15 días antes de la fecha en la que esté previsto el comienzo del tratamiento a:

**HENNER Medical Department**

14 Boulevard du Général Leclerc. CS 20058.

92200 Neuilly-sur-Seine Cedex - France

Fax: + 33 1 85 64 74 15

medical@henner.com

Recibido el expediente completo, la respuesta del Departamento Médico te será enviada a la dirección electrónica personal que nos hayas proporcionado (y en defecto de esta, a tu dirección postal), en los 5 días siguientes a la recepción de tu demanda de autorización previa.

### Asistencia a través de cuadro médico

Para recibir asistencia a través de la red médica en tu país de expatriación, deberás descargar desde la web de **Henner** el documento "Tarjeta de Pago Directo" y presentarla en el establecimiento médico junto con tu tarjeta de asegurado Adeslas Expats y un documento identificativo oficial.

Si te encuentras en Estados Unidos o Canadá, deberás ponerte en contacto directamente con [Global Excel/Aetna](#).

## ¿Qué hacer en caso de hospitalización?

**Henner** pone a tu disposición el servicio de pago directo con los hospitales de su red médica, mediante el cual paga directamente al hospital.

### En caso de hospitalización de urgencia

Deberás contactar con **Henner** (+34 915 675 440) a la mayor brevedad posible para que pueda enviar una garantía de pago directo al hospital.

#### Necesitarás:

- El nombre, dirección, correo electrónico y número de teléfono del centro de atención médica.
- Tus datos personales
- Cuando sea posible, la naturaleza exacta de la intervención, la estimación de su coste detallado, las fechas previstas de ingreso y el alta del hospital.

**Henner** enviará en el plazo de dos horas la garantía de pago a dicho hospital.



[Introducción](#)[Adeslas EXPATS](#)[Servicios](#)[Trámites online](#)[Cuadro Médico de Henner](#)[Coberturas](#)[Contacto](#)[Atención en España](#)[Atención en el extranjero](#)

## ¿Qué hacer en caso de hospitalización?

### Hospitalización de urgencia en Estados Unidos o Canadá:

En el caso de ser hospitalizado en Estados Unidos o Canadá, comunica al hospital que eres un asegurado de **Global Excel/Aetna** y ponte en contacto con ellos en el **+1 866936 1225**. El hospital recibirá inmediatamente una carta de confirmación de tu derecho a la atención.

En caso de urgencia médica (accidente o enfermedad inesperada o sobrevenida), las hospitalizaciones o tratamientos realizados no se encuentran sujetos al procedimiento de autorización previa, pero deberás contactar con **Global Excel/Aetna** a la mayor brevedad.

[Guía de acceso a tratamientos en EEUU](#)

### Hospitalización programada

En caso de hospitalización programada es recomendable seguir el procedimiento de autorización previa haciendo uso del formulario de solicitud de autorización previa para la hospitalización. Una vez cumplimentado, **debe ser enviado**

**a la Comisión Médica de Henner al menos 15 días antes de la fecha prevista para la hospitalización.**

Esto te permitirá obtener el acuerdo de Henner para la garantía de pago directo de los gastos generados por la estancia hospitalaria y no tendrás que adelantar coste alguno.

**La solicitud de autorización previa deberá contener obligatoriamente la siguiente información:**

- El nombre, dirección, correo electrónico y número de teléfono del centro sanitario.
- La naturaleza exacta de la intervención y el detalle de su coste estimado.
- Las fechas previstas de ingreso y alta del hospital.

Cuando tu solicitud de autorización previa haya sido recibida y aprobada por la Comisión Médica, **Henner** emitirá una garantía de pago directo y la enviará al centro hospitalario. Una copia de esta garantía de pago te será enviada a tu dirección de correo electrónico.

[Formulario de autorización de Henner](#)

Introducción	Adeslas EXPATS	<b>Servicios</b>	Trámites online	Cuadro Médico de Henner	Coberturas	Contacto
		Atención en España	<b>Atención en el extranjero</b>			

## ¿Qué hacer en caso de hospitalización?



Guía de acceso a tratamientos en EEUU

### Si ya has elegido proveedor de servicios sanitarios

1. Llama al número gratuito: 1-866-936-1225 indicado en tu tarjeta AETNA/CVS Caremark (sólo en EE.UU. o Canadá) y en tu tarjeta de seguro.
2. Un asesor se pondrá en contacto con el hospital y/o el médico para obtener información sobre su hospitalización y confirmará la admisión.
3. Una vez obtenida la aprobación previa de Henner, se enviará al proveedor una carta en la que se confirme su derecho a participar.

### Si aún no has elegido el proveedor de servicios sanitarios

1. Entra en [hennergroupp.globalexcel.com](http://hennergroupp.globalexcel.com). con la herramienta de búsqueda de proveedores médicos, podrás encontrar médicos, hospitales y otros proveedores médicos por ciudad y estado, código postal, nombre del proveedor y especialidad.
2. Como alternativa, puedes llamar al número gratuito: 1-866-936-1225 que aparece en tu tarjeta (sólo en Estados Unidos y Canadá). Un asesor te ayudará a localizar un proveedor de atención médica

## Servicios de expatriados

- Accede directamente a la web de nuestro proveedor [Henner](#) donde puedes realizar todos los trámites en tu país de expatriación.
- **Selecciona el idioma en la esquina inferior derecha.**
- **Introduce tu número de identificación personal** indicado en tu correo electrónico de bienvenida y en tu tarjeta de asegurado y regístrate.
- **En el servicio *on-line* podrás:**
  - Encontrar un profesional sanitario perteneciente a nuestra red médica.
  - Inscribirte para recibir el extracto de tus reembolsos por correo electrónico.
  - Consultar y descargar el extracto de tus reembolsos.
  - Modificar tu dirección o tus datos bancarios.
  - Consultar y descargar documentos:
    - Guía del asegurado
    - Formulario de solicitud de reembolso
    - Formulario de solicitud de autorización previa
  - Encontrar los contactos del equipo de atención al asegurado de **Henner**.

- **E-claiming:** para utilizar el servicio E-claiming debes hacer clic en "Crear una solicitud de reembolso *on-line*". Para algunos tratamientos, **Henner** puede solicitarte las facturas originales.
  - **Efectúa tu solicitud de reembolso en 4 sencillos pasos:**
    - Indica tus datos personales.
    - Indica el importe de tus gastos.
    - Adjunta los documentos justificativos.
    - Envía tu solicitud.
  - **Los documentos justificativos a adjuntar en tu solicitud:**
    - Copia de la factura original pagada (o copia escaneada); no se admiten fotocopias.
    - Copia de las prescripciones médicas (medicamentos, pruebas de laboratorio, radiografías, etc.)
    - Copia del acuerdo de nuestro departamento médico acerca de la garantía de pago de los costes del tratamiento (para los tratamientos sujetos a autorización previa)

**Atención:** te recomendamos que conserves los documentos originales durante los siguientes 24 meses a la fecha del tratamiento. Durante este periodo, Henner puede solicitarte la aportación de los documentos originales de las copias escaneadas.

## El cuadro médico de Henner

**Henner** pone a disposición de sus asegurados una red médica de profesionales de la salud con los que han firmado acuerdos. En su mayoría, estos acuerdos incluyen:

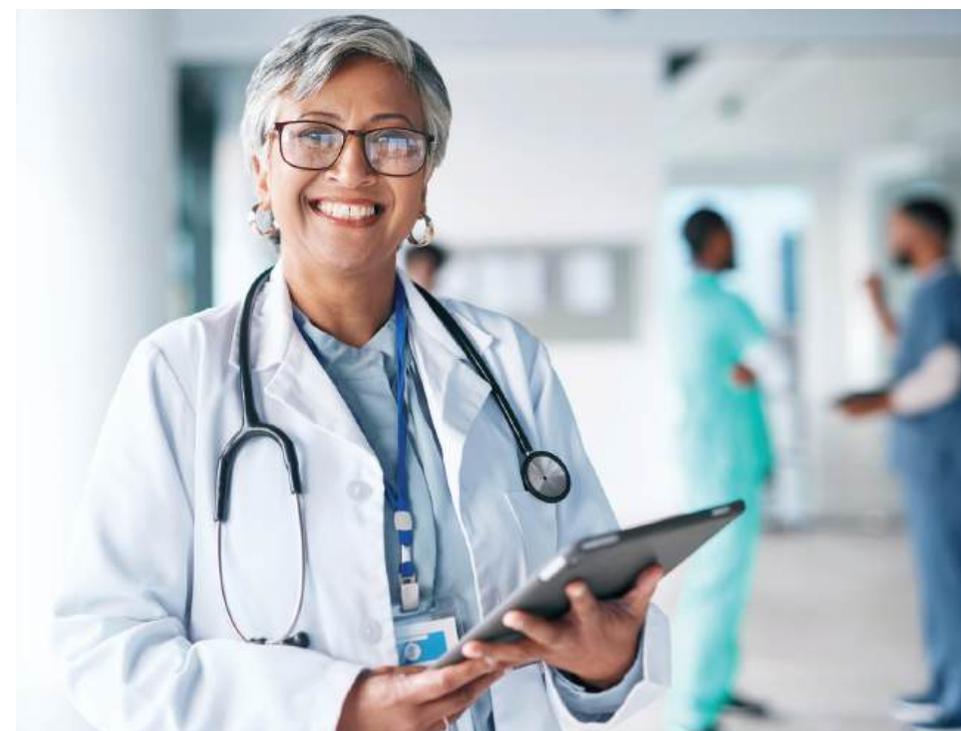
**Moderación de tarifas:** las tarifas de los servicios médicos han sido acordadas previamente con los proveedores de salud.

**Pago directo: Henner**, en calidad de tercero pagador, da garantía de pago para las prestaciones de este seguro, para hospitalizaciones y en algunos casos también para gastos ambulatorios, en los centros de su red, dependiendo del tipo de acuerdo.

### ¿Cómo encontrar un profesional de la salud?

Aquí puedes encontrar una lista con los centros de la red médica con los que cuentas cerca de ti. En esta lista aparecerá indicado qué tipo de acuerdo existe entre el hospital o clínica.

- **Pago directo ambulatorio**, para el cual podrás identificarte con la tarjeta de pago directo, disponible en nuestra web, junto con la tarjeta de asegurado y un documento identificativo oficial.



- **Pago directo hospitalario**, para el cual necesitarás solicitar a **Henner** una garantía de pago directo para hospitalización.

[Cuadro médico](#)

## El cuadro médico de Henner

### ¿Cómo encontrar profesionales de la salud en Estados Unidos?

En Estados Unidos **Henner** tiene concertado un acuerdo con el proveedor nacional **Global Excel/Aetna** que cuenta con una extensa red de profesionales de la salud, donde obtendrá precios preferentes y facturación directa.

En la web [hennergroupprobalexcels.com](http://hennergroupprobalexcels.com) podrás buscar proveedor médico por ciudad, estado, código postal, nombre del proveedor y especialidad.

Global Excel/AETNA

Teléfono gratuito: +1 866 936 1225

### Profesionales de la salud que no se encuentran en la red médica de Henner

Puedes ir al hospital o médico que quieras: la elección de hospital o médico es únicamente tuya.

Si un hospital o clínica no se encuentra en la red médica, **Henner** se compromete a contactar con el hospital para



proponerles que acepten una garantía de pago para tu hospitalización.

Sólo tienes que ponerte en contacto con Henner para que realicen los trámites necesarios para gestionar el pago de la hospitalización.

Del mismo modo, para el caso de tratamientos que no requieran hospitalización, podrás acudir al profesional de la salud de tu elección. En los hospitales o clínicas que no formen parte de la red médica, deberás abonar el precio íntegro de la factura y posteriormente contactar con **Henner** para solicitar el reembolso.

Guía de acceso a  
tratamientos en EEUU

## Coberturas

Las coberturas en España y en el país de expatriación no son exactamente iguales, por lo que te recomendamos que las revises antes de utilizar tu póliza.

Cobertura en el país de expatriación	Cobertura en España
Asistencia sanitaria de reembolso del 100 %	Asistencia sanitaria de cuadro médico
No incluye cobertura en España	No incluye reembolso de gastos
Subsidio por hospitalización: 50 euros/noche · Prestación doble en caso de coma · Estancia mínima de 48 h, limitada a 30 noches/año	No incluida
Alojamiento de familiares - reembolso del 100 %	Habitación individual con cama para acompañante
Medicinas recetadas - reembolso del 100 %	Incluidas las medicinas en hospitalización; no incluidas las medicinas ambulatorias
Medicina complementaria: quiroprácticos, acupunturistas, osteópatas, homeópatas	No incluida. Se aplican precios especiales en profesionales del cuadro médico
Cuidados preventivos y revisiones: · Reembolso del 100 %, hasta un máx. de 1.500 €/año	Incluida medicina preventiva, excepto chequeos
Trasplantes: reembolso del 100 %, hasta 200.000 € por enfermedad	Solo cobertura de trasplantes de córnea y medula ósea
Tratamiento de SIDA/VIH, incluido	No incluido
Tratamiento dental y oftalmológico de urgencia a raíz de daños accidentales	No incluido

## Datos de contacto

### Teléfono de información Henner para consultas y pagos directos en el extranjero

+34 915 675 440

[expats@adeslas.es](mailto:expats@adeslas.es)

### Teléfono para asistencia médica en Estados Unidos y Canadá

+ 1 866 936 1225

### Teléfono de asistencia en viaje

+34 915 675 440

### Teléfono para la cobertura en España

+34 900 50 50 40

+34 91 919 18 98



The logo for Adeslas, featuring the word "Adeslas" in a blue serif font, centered within a white rounded rectangular shape.

Adeslas

HENNER - España

Paseo de la Castellana 163, 9ª planta.  
28046 Madrid

+34 915 675 440  
[expats@adeslas.es](mailto:expats@adeslas.es)