

**Operativa con Clientes en provincias de
Reaseguro**

Asunto: Operativa en provincias de reaseguro

Fecha: Septiembre 2017

Dpto. de Grandes Clientes
Dirección de Operaciones y SAC

Operativa con Clientes en provincias de Reaseguro:

Sólo Pólizas en las Provincias:

- **Vizcaya, Álava y Guipúzcoa**
 - **Asturias**
 - **Navarra**
 - **Cantabria**
-

Índice

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	CONTRATACIÓN DE PÓLIZA DE ASISTENCIA SANITARIA.....	2
	2.1. Altas de asegurados	2
3.	ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN AL ASEGURADO.....	3
	3.1. Asegurados “cedidos” al reaseguro	3
4.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3
	4.1. Operativas específicas	3
	4.2. Utilización de la tarjeta sanitaria	4
	4.3. Datos de contacto de los Igualatorios	5

1. INTRODUCCIÓN

Este documento tiene por objeto definir el esquema y la operativa de funcionamiento del seguro de salud para aquellos clientes que se encuentran en provincias en las que Adeslas no tiene presencia directa y en las que la prestación del servicio se lleva a cabo a través de los acuerdos de reaseguro alcanzados con los Iguualatorios locales.

Las provincias en las que SCA no tiene presencia directa son las siguientes:

- Vizcaya, Álava y Guipúzcoa: Adeslas mantiene acuerdo con el Iguualatorio de Vizcaya, conocido también como Grupo IMQ.
- Asturias: conocido como Iguualatorio Médico Quirúrgico de Asturias.
- Navarra: conocido como IMQ – Iguualatorio de Navarra.
- Cantabria: conocido como Iguualatorio de Cantabria.

En términos generales se habla, para aquellos casos en los que los asegurados se encuentran residiendo en alguna de estas provincias, de **asegurados “cedidos” al reaseguro**. Son asegurados de Adeslas pero la prestación se realiza mediante los citados acuerdos a través de cada uno de estos Iguualatorios.

2. CONTRATACIÓN DE PÓLIZA DE ASISTENCIA SANITARIA

2.1. Altas de asegurados

- ***¿Dónde se procesan las altas comunicadas por los clientes?***

Las altas de asegurados se llevan a cabo de forma centralizada en la Dirección de Operaciones y Servicio al Cliente de Adeslas. En esta Dirección se encuentran los departamentos operativos (Suscripción, Gestión de Pólizas, Grandes Clientes, Prestaciones y Contact Center) que gestionan las altas, movimientos y mantenimientos derivados de la vida normal de cada póliza.

- ***¿Dónde se encuentra físicamente la Dirección de Operaciones y SAC?***

Está ubicada en Madrid, en la C/ Arturo Soria, 336. Todos los departamentos que la conforman se encuentran ubicados en la misma localización física.

- ***¿Cómo se traslada la información de altas y movimientos a los Iguualatorios?***

La información de altas y movimientos registrada en los sistemas Adeslas es comunicada diariamente vía interfase a cada uno de los Iguualatorios. De esta forma, las incorporaciones, movimientos o bajas que se puedan producir son distribuidas a quienes finalmente prestarán el servicio médico.

3. ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN AL ASEGURADO

3.1. Asegurados “cedidos” al reaseguro

- Además de la documentación general (Condicionados, Cuadro Médico en CD, Cuadro Dental, etc.), ¿qué tipo de tarjeta de asistencia me enviará Adeslas?

TARJETA ENVIADA POR “SCA”	
Asegurados residentes en Vizcaya, Álava, Guipúzcoa, Asturias y Navarra	Adeslas envía, junto con el resto de la documentación, lo que se denomina una “ tarjeta – carnet ”. Este carnet es similar a una tarjeta de asistencia sanitaria, pero: <ol style="list-style-type: none"> 1. carece de banda magnética y no está “embosada”, esto es, no tiene relieve. 2. En lugar de nº de tarjeta tiene el nº de póliza del contrato.
Asegurados residentes en Cantabria	Adeslas envía una tarjeta de asistencia sanitaria. Tiene banda magnética y los datos están en relieve.
Asegurados residentes en cualquiera de las 6 provincias de reaseguro	Cobertura dental incluida en la “tarjeta – carnet” (se incorpora una leyenda “Asistencia Sanitaria + Dental”). En el caso de residir el asegurado a Cantabria, la leyenda se incorpora a la tarjeta de Asistencia sanitaria.

- **¿Debo recibir otra tarjeta del Igualatorio?**

Una vez recibida la documentación de Adeslas, el asegurado recibirá la correspondiente **tarjeta del Igualatorio** con la que podrá hacer uso de los servicios en esa provincia. Además, puede pasar por las oficinas del Igualatorio donde le entregarán, si así lo desea, el Cuadro Médico impreso en papel o donde le atenderán en caso de que se produzca alguna incidencia con su tarjeta.

4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1. Operativas específicas

- **¿Existe alguna forma especial de actuar en alguno de los Igualatorios?**

Una vez que los asegurados disponen de la tarjeta sanitaria entregada por cada Igualatorio, ésta se convierte en la acreditación que deben utilizar para hacer uso normal de los servicios contratados. En términos generales, la forma de utilizar los servicios es la misma que en el resto del territorio nacional.

La operativa de uso más específica tiene lugar en Vizcaya.

OPERATIVA ESPECÍFICA EN VIZCAYA	
<p>Grupo IMQ (sólo provincia de Vizcaya)</p>	<p>Antes de hacer uso de los servicios el asegurado debe solicitar, por teléfono o presencialmente en las oficinas del Igualatorio, la asignación de un médico de medicina general.</p> <p>Será necesaria la prescripción por el médico general, salvo en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Primeras consultas a las especialidades de ginecología, oftalmología y pediatría. 2. Podología. 3. Odontología. 4. Urgencias a domicilio. 5. Urgencias en clínica. 6. Consultas sucesivas a cualquier especialidad.

4.2. Utilización de la tarjeta sanitaria

- *¿Qué tarjeta se debe utilizar en cada Igualatorio?*

ASEGURADOS “CEDIDOS” – (Utilización del servicio en la provincia del reaseguro)	
<p>TODOS LOS IGUALATORIOS</p> <p>(Ej.: asegurado de Vizcaya que utiliza los servicios en Vizcaya)</p>	<p>Debe utilizar la tarjeta que le ha facilitado su propio Igualatorio.</p>

ASEGURADOS “CEDIDOS” – (Utilización del servicio fuera de la provincia de reaseguro, tanto en provincias Adeslas como en el resto de provincias de reaseguro)	
<p>TODOS LOS IGUALATORIOS</p> <p>(Ej.: asegurado de Vizcaya que utiliza los servicios en Cantabria o en Sevilla)</p>	<p>Debe utilizar la tarjeta que le ha facilitado su propio Igualatorio.</p> <p>Las tarjetas entregadas por los Igualatorios funcionan a través de Chip Card y por tanto son reconocidas en los terminales de los proveedores médicos.</p>

ASEGURADOS EN PROVINCIAS ADESLAS – (Utilización del servicio en provincias del reaseguro)	
<p>Asegurado que reside en cualquier provincia distinta de las 6 provincias de reaseguro y utiliza el servicio en las de reaseguro.</p> <p>(Ej.: asegurado de Zaragoza que utiliza los servicios en Asturias)</p>	<p>Debe utilizar la tarjeta sanitaria que le facilitó Adeslas en el envío de documentación.</p>

4.3. Datos de contacto de los Igualatorios

PAÍS VASCO:

- Teléfono: 902.202.150
- Web: www.imq.es
- Oficinas:
 - VIZCAYA – Máximo Aguirre, 18 bis. – 48.011 – Bilbao
 - ÁLAVA – Plaza de América, 3 – bajo – 01.005 – Vitoria
 - GUIPÚZCOA – Pº Ramón María Lili, 3 – 4 – 20002 – San Sebastián
- Horario de oficina: de lunes a viernes de 08:00 a 20:00.

ASTURIAS:

- Web: www.imqasturias.es
- Correo electrónico: imq@imqasturias.es
- Oficinas:
 - OVIEDO: Teléfono 985.254.900
C/ Matemático Pedrayes, 17 – 33005 – Oviedo
 - GIJÓN: Teléfono 985.346.746
C/ Cabrales, 72, bajo – 33.201 Gijón

- Horario de oficina:

Invierno: 16 de septiembre al 14 de junio - de lunes a jueves - de 8:30 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 (viernes: 8:30 a 14:00).

Verano: 15 de junio al 15 de septiembre - de lunes a viernes - de 8:00 a 15:00 (viernes: 8:00 a 14:00).

NAVARRA:

- Web: www.imqnavarra.com
- Correo electrónico para autorizaciones: solicitudautorizaciones@imqnavarra.com
- Oficinas:
 - PAMPLONA (IRUÑA): Teléfono 948.290.400
C/ Paulino Caballero, 51, bajo – 31.003 – Pamplona
Horario: de lunes a viernes de 8:30 a 14:00
 - ESTELLA: Teléfono 948.546.744
C/ de los Toros, 11 - bajo • Tfno.: 948 546 744 – Estella
Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 13:00
 - TUDELA: Teléfono 948.480.420
C/ Pablo Sarasate, 11 - 1º • Tfno.: 948 827 061 – Tudela
Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 y de 16:00 a 19:00

CANTABRIA:

- Web: www.igualatoriocantabria.es
- Correo electrónico: info@igualatoriocantabria.es
- Oficinas:
 - SANTANDER: Teléfono 942.229.600
C/ Juan de Herrera, 18 – 2ª planta (Edificio Trugero) – 39.001 – Santander
Horario de verano: 1 de julio al 31 de agosto de 9:00 a 14:00.
Horario de invierno: de lunes a viernes de 9:00 a 17:00.
 - TORRELAVEGA: Teléfono 942.894.841
Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 15:00

Fin del documento Operativa con Clientes en provincias de Reaseguro_20170908