

FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS

- **Documentación identificativa del auxiliar de conversación:** todos los auxiliares de conversación se les facilitará la tarjeta sanitaria mediante la cual será identificado en todos los médicos y hospitales concertados y detallados en los cuadros médicos. Al solicitar cualquier tipo de servicio/asistencia deberá exhibirla siempre.
- **Qué pruebas o servicios necesitan autorización previa:** Los ingresos hospitalarios, algunas pruebas médicas, rehabilitación y psicología. No obstante, si usted necesita información sobre que pruebas necesitan autorización, puede ponerse en contacto con el teléfono de asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año. También puede llamar en horario de oficina a los teléfonos y direcciones que figuran más abajo. La gran mayoría de pruebas diagnósticas: análisis, radiografías y ecografías están liberalizadas, el asegurado puede hacerlas sin autorización previa.
- **Cómo se puede solicitar una autorización si no se puede acudir a una oficina de la compañía?:** Por teléfono, en nuestras líneas de atención directa 91 919 18 98 o 93 518 1080, a través de la web de Segur Caixa Adeslas <https://www.segurcaixaadeslas.es/es/particulares> , vía fax al número 902 205 205 o por medio de cualquier persona que presente en las oficinas de Adeslas su tarjeta sanitaria y la prescripción médica.
- En la página <https://www.segurcaixaadeslas.es/es/info-autorizaciones>, puede autorizar servicios con una sola foto de la prescripción que le facilita el médico.
- Se recomienda a todos los asegurados darse de alta en la página de Adeslas <https://www.segurcaixaadeslas.es/es/particulares> **podrá utilizarla para todo tipo de gestiones.**
- Adeslas no se hace responsable de los honorarios de facultativos ajenos a ella, ni de los gastos de internamiento sanatorial o servicios que los mismos pudieran prescribir. **Quedan excluidos de esta póliza los medios del Servicio Gallego de Salud (hospitales, ambulatorios, ambulancias del 061, etc.)** Esta cláusula para evitar problemas se les comunicaría a los auxiliares de conversación para evitar problemas.

COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS

Los auxiliares de conversación tienen medios a su alcance para que puedan manejarse perfectamente, no obstante se habilita un procedimiento para que las incidencias las comuniquen a Adeslas.

Los auxiliares y/o coordinadores cuando tengan una incidencia deberán ponerlo en conocimiento de la Asesoría de lenguas estranxeiras, email: auxconversa@edu.xunta.es , teléfono: 981 95 75 38, la persona designada comunicará a Adeslas, mediante los correos electrónicos y/o teléfono que se facilitarían las incidencias objeto de estudio y resolución. Las comunicaciones de incidencias así como su resolución además de ser comunicadas al auxiliar estarán en copia Asesoría de lenguas estranxeiras, para que estemos todos informados.

COVID 19

En caso de contacto estrecho con alguien con sospecha o confirmación de COVID-19, deberás contactar con los servicios de salud de la Comunidad Autónoma. Si presentas sintomatología y dispones de la prescripción médica, puedes acudir directamente a los laboratorios indicados para la realización del test. Para cualquier otra gestión, deberás llamar al Servicio de Atención al Cliente, en los teléfonos más abajo indicados.

En la página web <https://www.segurcaixaadeslas.es/atencion-cliente.html> lo tienes indicado en el apartado Atención al Cliente y un poco más abajo en el apartado “ Covid-19 Resuelve tus dudas” , tienes un desplegable con un montón de preguntas con sus respuestas y sugerencias respecto al Covid-19.

Ante cualquier duda llame directamente a los teléfonos que se indican a continuación , atienden las 24 horas del día y le darán cumplida respuesta a todo.

TELEFONOS DE INTERES

COORDINACION GENERAL DE URGENCIAS 24 HORAS

902 109 393

SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE LAS 24 HORAS

TELEFONOS GRATUITOS:

91 919 18 98

93 518 10 80

OFICINAS/DELEGACIONES DE ADESLAS EN GALICIA

A Coruña	Avda. de Linares Rivas, 9 bajo	981 12 20 67
Santiago	Hórreo, 39 bajo	981 59 75 22
Ferrol	Terra, 62-72 bajo	981 36 98 30
Lugo	Dinán, 5-7 bajo	982 25 00 22
Ourense	Bedoya, 8	988 24 15 28
Pontevedra	Paseo de Colón, 1	986 85 43 50
Vigo	García Barbón, 20	986 22 14 97

Además contamos con oficinas colaboradoras dónde también podría autorizar servicios en ; Boiro, Cambre, Carballo, Narón, Ames, Cedeira, Melide, Oroso, Ribeira, Monforte, Viveiro, Vilagarcía, Lalín, Sanxenxo, Ponteareas, A Estrada, Redondela, Nigrán , O Grobe, Tui, Carballiño, O Barco.