ARGUMENTARIO DE PRODUCTO

Adeslas PLENA TOTAL SENIORS

Adeslas

Índice

/1
Contexto SENIORS

/2
¿Qué ofrece Adeslas PLENA TOTAL SENIORS?

/3
Público objetivo

/4
Tarifas y copagos

/5
Ventajas para el cliente

/6
Ventajas para la red

/7
Preguntas frecuentes

CONTEXTO SENIORS

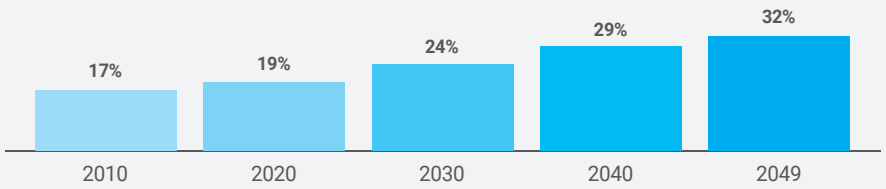
El segmento SÉNIORS en España

Actualmente en España, el segmento sénior, formado por personas mayores de 65 años, **supone el 20 % de la población**.

Cada vez más, **el futuro se va adaptando al concepto de "séniors"**. El aumento de la esperanza de vida es una tendencia global, que tiene a España en una posición de liderazgo mundial.

Más de 9,5 millones de personas en España han cumplido ya los 65 años

Previsión de la evolución del envejecimiento de la población



España es el segundo país con mayor esperanza de vida según la OCDE

Aumenta la esperanza de vida

80 años EN HOMBRES

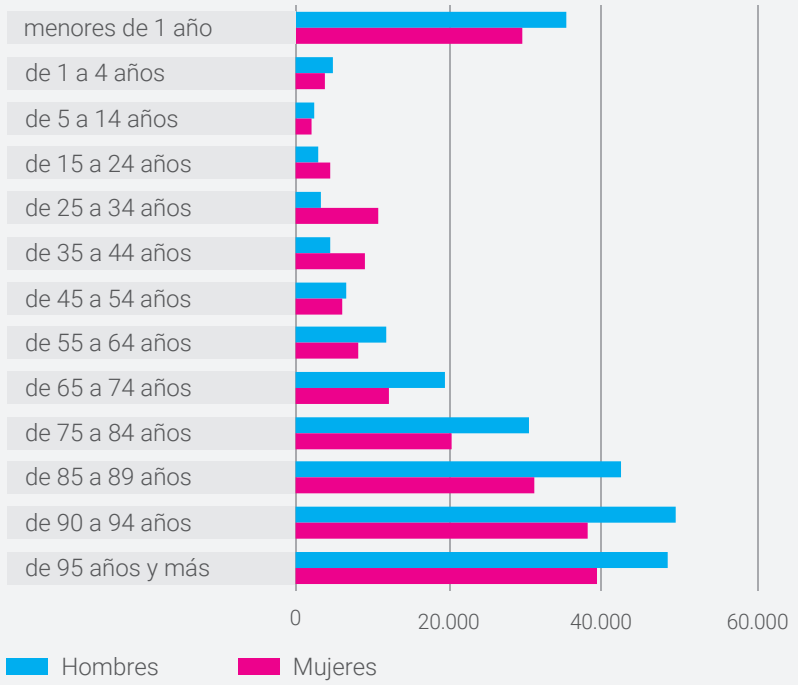
85 años EN MUJERES

Fuente: INE. Encuesta de morbilidad hospitalaria. Última encuesta publicada: 2020. Fuente: INE. Encuesta europea de salud en España 2020.

Aumento del envejecimiento de la población

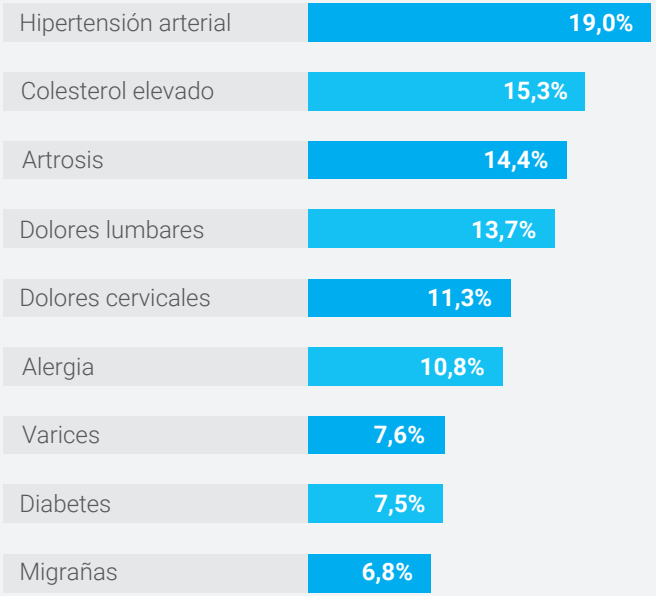
El **aumento del envejecimiento de la población** comporta un **incremento de enfermedades crónicas**.

Enfermedades crónicas según sexo y edad



Fuente. INE. Encuesta de Morbilidad hospitalaria. Última encuesta publicada: 2021

Principales enfermedades crónicas



Fuente. INE. Encuesta europea de salud en España 2020

¿Cómo son los nuevos Séniors?

Son personas activas

Los séniors consideran importante vivir el presente. La persona sénior cree que la edad no es lo principal, además, es activa y se define como una "persona madura"

La calidad de servicio es lo más importante para ellos

A la hora de consumir, priorizan la calidad del producto, seguida de la atención recibida.

¿Sabías que...? Según informes recientes, el 48 % de los españoles que están en esa franja de edad se consideran una persona activa, aunque un 70 % de los encuestados querrían ser más activos y, para ello, es fundamental contar con un buen estado de salud, como opina el 68 %*.

Hacen un consumo de confianza

Prefieren consumir marcas conocidas por la seguridad y confianza que les transmiten.

Se preocupan por su salud

Les preocupa y cuidan su aspecto físico y el bienestar emocional. Consideran importante llevar una dieta saludable y, además, controlan su salud con dispositivos conectados a internet y les gusta estar informados de los avances médicos.

*Estudio sobre el envejecimiento activo. Marzo 2023

Para este segmento, mantenerse activo es sinónimo de salud. Y eso es válido tanto a una edad temprana como cuando llega el momento de pensar en la jubilación.

Porque nos importa su salud y no su edad, hemos diseñado un producto a su medida, que les ofrece atención y el seguimiento que necesitan.

Adeslas PLENA TOTAL SENIORS es un seguro de salud diseñado para atender a clientes mayores, con un enfoque diferencial. Ponemos a su disposición servicios y coberturas específicas para acompañarles en esta etapa de la vida y que puedan disfrutar de los suyos.

Completo seguro de Salud y Dental + **Ventajas exclusivas** + **Cobertura para personas de entre 63 y 84 años**

¿QUÉ OFRECE ADESLAS PLENA TOTAL SENIORS?

Puntos fuertes

Adeslas PLENA TOTAL SENIORS es un seguro de **3 años de duración**, con asistencia sanitaria y asistencia dental para asegurados de entre 63 y 84 años de edad (ambos inclusive) con estabilidad económica y tiempo para disfrutar de los suyos.

Un seguro que dispone de **ventajas exclusivas**:

Ventajas durante la contratación

- El **mismo precio mensual** durante los 3 primeros años
- **Descuentos en el precio mensual** por número de asegurados
- **Menos limitaciones**

Ventajas durante el uso de la de la póliza

- **Asesor Médico de Salud** (ahora, también en remoto)
- Cobertura médica con acceso a un **único Cuadro Médico nacional**
- **Sencillo esquema de copagos**
- Amplia asistencia dental
- **Chequeo médico anual***
- Acceso a Adeslas Salud y Bienestar y a los servicios digitales de salud
- Asistencia en viaje en el extranjero de hasta 30.000 €

Compromisos

- Las primas, copagos y actos dentales se mantienen **sin incremento durante los 3 primeros años**
- **Autorizaciones en un máximo de 2 días hábiles**
- **Cita con el Asesor Médico de Salud en 72 horas**
- **Cliente informado en todo momento con un plan de experiencia de cliente específico para ellos**

*Copago de 50 €

Las coberturas sanitarias más completas

Adeslas PLENA TOTAL SENIORS es una nueva propuesta de valor basada en la experiencia de Adeslas, con coberturas en asistencia sanitaria que abarcan desde el diagnóstico precoz hasta la recuperación de una dolencia o la gestión de una enfermedad crónica.

- **Medicina primaria**
- **Especialidades médico-quirúrgicas**
- **Medios de diagnóstico, incluidos los de alta tecnología**
- **Urgencias ambulatorias y hospitalarias**
- **Hospitalización**
- **Servicio de ambulancia**
- **Tratamientos oncológicos y lentes en la cirugía de la catarata**
- **Implantes y prótesis quirúrgicas**
- **Trasplantes de médula ósea y de córnea**
- **Servicio de psicoterapia y podología**
- **Tratamientos especial**
- **Asistencia en viaje en el extranjero de hasta 30.000 €**

Y, además

Planes de prevención
Diabetes
Riesgo cardiovascular
Asma y EPOC
Cáncer de colon
Cáncer de próstata

Gestión de crónicos
Diabetes
Asma y EPOC

Servicios adicionales
Asistencia en viaje en el extranjero, segunda opinión médica y orientación médica

Asesor Médico de Salud

Un gestor integral de la salud que cumplirá una doble función, tanto en el ámbito asistencial como de soporte en la gestión del cliente.

Será contactable de manera presencial y también telemática	Concentrará la mayor parte de las soluciones del asegurado
"Mi Médico", asignado con nombre y apellidos a cada cliente	Aconsejará y derivará a otros especialistas
Realizará la primera visita y un plan de acción individualizado	Enrolará al cliente en programas preventivos y planes de seguimiento en enfermedades crónicas
Seguimiento continuo y personalizado	**Acompañamiento y gestión asistencial eficiente**
Reducción de gestiones para el asegurado	**Acceso a los copagos reducidos para los actos ambulatorios**

Ahora, también disponible el Asesor Médico de Salud en remoto

COMPROMISO DE CITA CON EL ASESOR MÉDICO DE SALUD EN 72 HORAS

Consulta aquí el mapa de los asesores de salud séniors

VER

Asesor Médico de Salud

Accede fácilmente a tu asesor de salud desde cualquier lugar

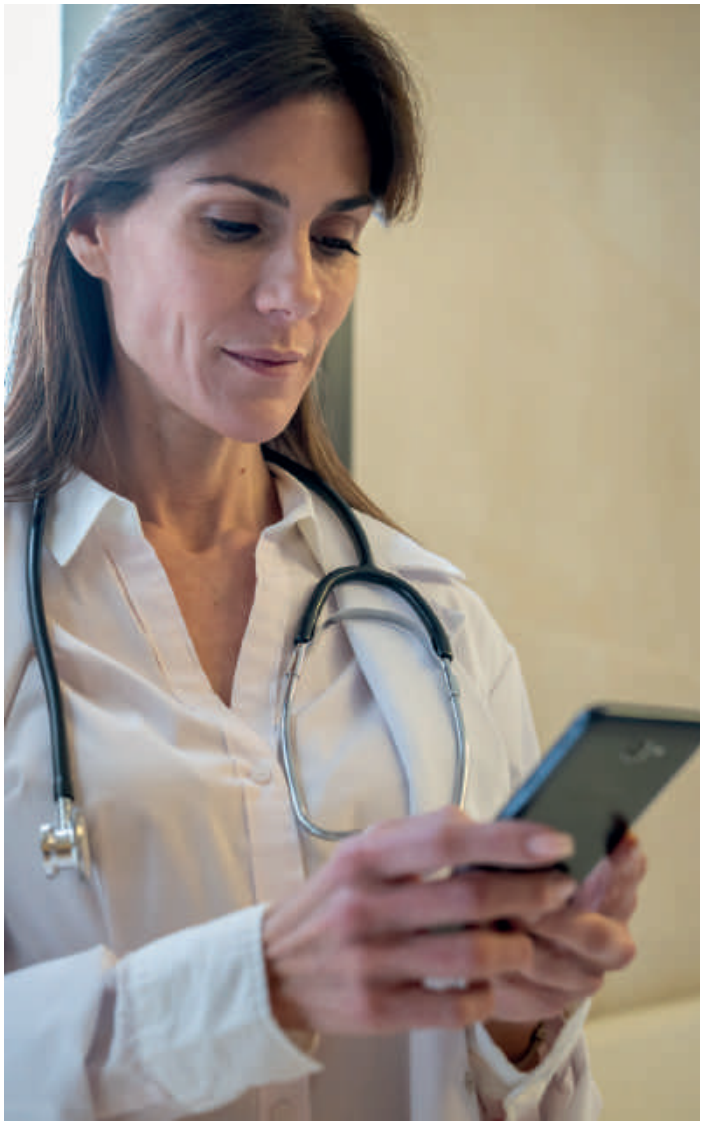
A la figura del Asesor Médico de Salud presencial, se suma la versión en remoto para dar apoyo en aquellas zonas que quedan fuera del radio de influencia de la red de asesores presenciales.

A los asegurados que residan en alguna de las zonas de influencia de la red de asesores presenciales se les asignará un Asesor Médico de Salud presencial. No obstante, el asegurado siempre podrá solicitar el cambio a la figura en remoto si lo desea.

Además, en cualquiera de los casos, siempre podrá acceder rápidamente al asesor de salud gracias al **compromiso de cita de 72 horas** como máximo.

El asesor de salud en remoto tendrá las mismas capacidades que el asesor de salud presencial, ya que habilita el acceso a copagos reducidos con su derivación.

COMPROMISO DE CITA CON EL ASESOR MÉDICO DE SALUD EN 72 HORAS



Asesor Médico de Salud

¿Cómo se hace la asignación del Asesor Médico de Salud en remoto?

En función de la residencia del asegurado (código postal). Si el cliente reside dentro del radio de influencia de un asesor médico presencial, se le asignará esta modalidad. De lo contrario, se le asignará un asesor médico en remoto que, en cualquier caso, tendrá las mismas capacidades que el presencial.

El cliente recibirá su tarjeta de salud junto con los datos del Asesor Médico de Salud que le ha sido asignado (ya sea presencial o remoto), y en ese momento podrá contactar con su asesor para concretar su primera visita.

El cliente siempre puede cambiar del asesor presencial al asesor en remoto, ¿cómo puede hacerlo?

El cliente siempre **podrá cambiar de un asesor** a otro llamando a los **teléfonos de atención las 24 horas: 900 50 50 40 o 91 919 18 98**

Se explica en la guía que recibe el cliente

Chequeo médico anual

Porque la prevención es necesaria para un diagnóstico precoz, para preservar y mejorar la salud, **Adeslas PLENA TOTAL SENIORS incluye un chequeo médico adaptado al segmento de cada asegurado**.

Por **solo 50 €** y mediante el teléfono de atención al cliente (**900 50 50 40** o al **91 919 18 98**), podrá pedir cita para un chequeo anual, que incluye las siguientes pruebas:

- **Historia clínica** y exploración general
- **Analítica:** estudio de la serie roja (hematíes, Hb, Hcto, VCM y CHCM), estudio de la serie blanca (fórmula y VSG), plaquetas, glucosa, ácido úrico (urea), colesterol, prueba de LDL, triglicéridos, GOT-GPT, hierro, orina, PSA (próstata), HDL, fosfatasa alcalina, hemorragias ocultas
- **ECG**
- **RX de tórax** (según criterio médico)
- **Analítica:** ecografía prostática
- **Agudeza visual**
- **Audiometría y espirometría**
- **Ecografía abdominal**
- **Ecografía mamaria** (bianual o anual, según criterio médico)
- **Examen ginecológico** con citología vaginal, ecografía mamaria (bianual o anual, según criterio médico)

VENTAJAS DEL CHEQUEO MÉDICO

- Siempre que sea posible, se agendarán **todas las pruebas en un mismo centro y día**.
- **Todos los resultados serán analizados** globalmente por un especialista en medicina general o internista **y se entregarán al asegurado** de manera conjunta **para realizar la valoración global del estado de salud** del paciente.

¿Cómo solicitar el chequeo médico anual?

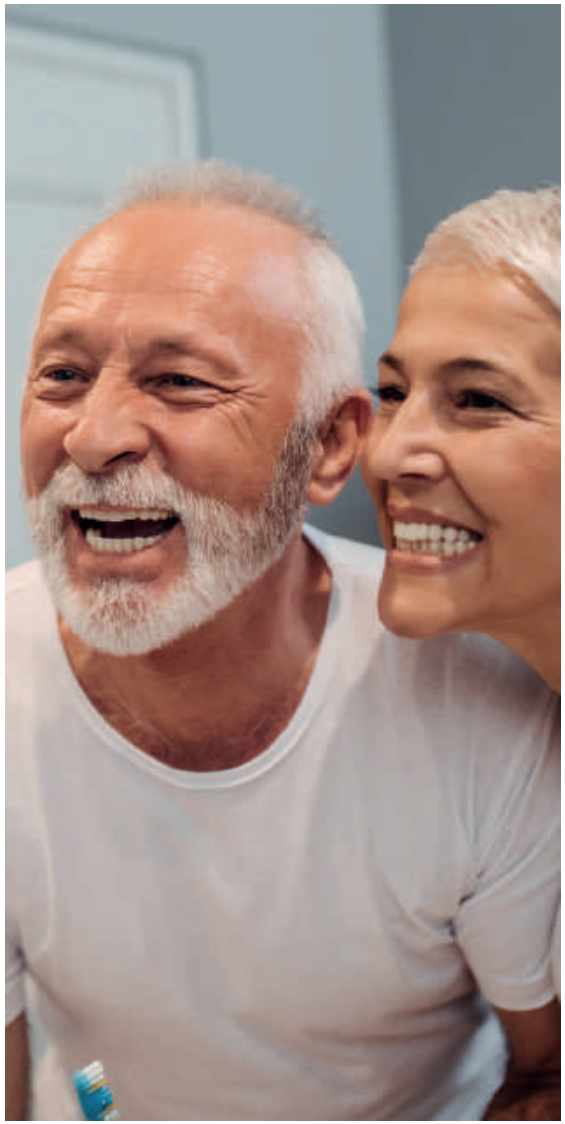
Cobertura Dental

Para cuidar de la salud bucodental, ofrecemos una amplia cobertura que incluye 46 actos dentales integrales sin coste adicional como:

- **Fluoraciones**
- **Limpiezas de boca**
- **Consultas de diagnóstico**
- **Radiografías odontológicas**

Los clientes tienen a su disposición **más de 185 Clínicas Dentales Adeslas y más de 1.600 profesionales concertados**.

Pueden solicitar **cita en la Clínica Dental Adeslas** más cercana a través de la web adeslasdental.es, vía **WhatsApp (683 706 110)**, o por teléfono en el **900 229 922** o en el **91 955 19 00**.



BENEFICIOS CON ADESLAS SENIORS TOTAL

- **10 % de descuento** en tratamientos de ortodoncia e implantología en las Clínicas Dentales Adeslas
- **46 actos gratuitos**
- Amplios servicios adicionales a un coste reducido

Servicios digitales de salud

Todo lo necesario para cuidar y gestionar tu salud: un médico cuando lo necesites, programas para cuidar y mejorar tu salud y las principales gestiones de tu seguro.

¿Por qué elegir Adeslas para cuidar de la salud?

Mis médicos

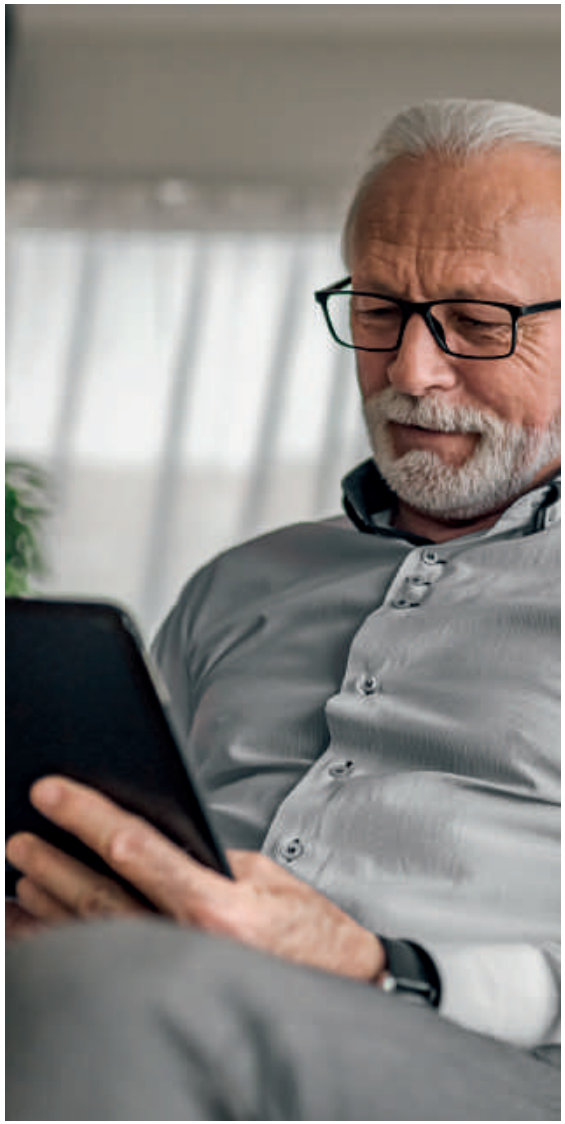
- **Cuadro médico:** encuentra los profesionales y los centros más cercanos por especialidad, prueba o tratamiento.
- **Médicos favoritos:** guarda y accede directamente a tus médicos favoritos.
- **Centros de urgencia:** ten los teléfonos de urgencias a un clic y encuentra los centros más cercanos.
- **Consultas no presenciales:** accede a videoconsulta y consulta telefónica con tus profesionales médicos.

Mi salud

- **Perfil de salud:** completa el test y descubre tu índice de vida saludable.
- **Programas de salud personalizados:** planes de estilo de vida, prevención, cuidados y salud familiar.
- **Orientación médica general e infantil (ahora, también disponible el nuevo chat de orientación médica infantil):** resuelve las dudas sobre tu salud y la de los tuyos.
- **Orientación psicoemocional:** aprende a gestionar bien tus emociones gracias a nuestros psicólogos.

Mis gestiones

- **Tarjeta digital:** lleva tu tarjeta de asegurado en el móvil para identificarte en el centro médico.
- **Autorizaciones:** solicita tus autorizaciones de forma digital siempre que lo necesites.



Compromisos de servicio

Con **Adeslas PLENA TOTAL SENIORS** también dispondrán de compromisos de servicio para garantizar una mayor rapidez en la atención de autorizaciones.

Compromiso de servicio:

Autorizaciones médicas en un máximo de 2 días hábiles.

La gestión de los reembolsos y autorizaciones de dichos compromisos se deberá realizar a través de la web adeslas.es o la *app* Adeslas Salud y Bienestar

Compensación económica:

En caso de que se produzca el incumplimiento del plazo indicado, se pone a disposición del cliente el teléfono 91 991 78 21 para solicitar la revisión y, si procede, el abono de una **compensación económica de 200 €**.

Abono de la compensación económica y limitaciones:

El tomador tendrá derecho a la compensación económica descrita en el punto anterior con el límite de una compensación por año natural y asegurado afectado por los servicios comprometidos, **en un plazo no superior a 30 días naturales** desde que la compañía acepte el pago de la compensación.

Asistencia en viaje en el extranjero

Para el segmento séniors es el momento de disfrutar del tiempo libre y aprovechar también para descubrir nuevos lugares. Y para la tranquilidad de nuestros clientes más viajeros, el producto ofrece una amplia cobertura de asistencia sanitaria en el extranjero:

- **Capital de hasta 30.000 €**
- Asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica u hospitalaria
- Servicios como:
  - **Gastos odontológicos de urgencia** en el viaje al extranjero
  - **Traslado sanitario o repatriación médica**
  - **Gastos de regreso por alta hospitalaria**

Cuadro Médico Seniors

Incluye un único **Cuadro Médico General Seniors** para facilitar la libre elección y el acceso a profesionales y centros médicos en todo el territorio nacional

CUADRO MÉDICO GENERAL SENIORS

Accede al buscador del Cuadro Médico General Seniors

Disponer de un único cuadro médico, simplifica la gestión y facilita el acceso a los centros.

Accesibilidad en la contratación

Un **modelo de selección de riesgo** adaptado al segmento, que busca incrementar la aceptación de solicitudes.

Un **cuestionario de salud** específico para este segmento de clientes.

Sobre el cuestionario de salud actual se han incluido nuevas preguntas que permitirán detectar patologías concretas comunes en el segmento, de manera que se podrán identificar grados y se permitirá la inclusión de clientes con las siguientes enfermedades crónicas y grados actualmente excluidos:

- **Diabetes grado 1**
- **Hipertensión arterial grado 1**
- **EPOC grado 1**
- **Obesidad grado 1 y 2**

La inclusión de nuevas preguntas no afectará al proceso ni a los tiempos actuales de contratación.

Acompañamiento al cliente

Adeslas SENIORS requiere de una constante interacción con el cliente, que exige más información y más sencilla que para el resto.

1 Contratación

Mes 1

SMS Bienvenida

Recepción tarjeta

2- 4 días hábiles + envío

2 Primera cita

Mes 2

Llamada de concertación 1ª cita por Contact Center

Si no la ha realizado el asegurado, 30 días naturales siguientes al alta del asegurado.

3 Visita al Asesor Médico de Salud

SMS Derivación a especialista

SMS Circuito

Copago reducido

24 h

SMS recordatorio visita especialista

15 días antes de la fecha de la cita

4 Prestación de servicios sanitarios

SMS Comunicación copago

24 h tras la recepción de factura del acto sanitario

5 Facturación servicios

Extracto de copago

En web privada 30/31 del mes

SMS notificación LMA superado

30/31 del mes + 24 h

6 Renovación

Mes 10

Comunicación de condiciones de renovación

2 meses antes fecha de vencimiento

Mes 12

Renovación de la póliza

Consumos LMA

A fecha de vencimiento

PÚBLICO OBJETIVO

¿A quién va dirigido?

Exclusivo para particulares de entre 63 y 84 años que quieran cuidar de su salud y disfrutar de esta etapa de la vida.
Adeslas PLENA TOTAL SENIORS ofrece la tranquilidad que este segmento necesita:

Protección

Una **cobertura sanitaria completa y una cobertura dental** con actos gratuitos y actos dentales a precios exclusivos.

Prevención

Un **chequeo médico anual** adaptado a cada asegurado y diferentes programas de prevención para tener su salud siempre a punto.

Seguridad

El mismo precio mensual durante 3 años y sin incrementos en actos dentales.

Acompañamiento

Atención personalizada con un **Asesor Médico de Salud**.

Comodidad

Acceso a **servicios de salud digital** que permitan realizar trámites de consulta y administrativos de una manera ágil.

Cuestionario de Salud Seniors

El modelo de selección de riesgo para séniors tiene el objetivo de **flexibilizar las aceptaciones de solicitudes en este segmento**.

Con el cuestionario de salud actual para séniors, que incluye preguntas sobre patologías concretas comunes en el segmento, **se pueden identificar grados y permitir la inclusión de clientes** con las siguientes enfermedades crónicas:

- Diabetes grado 1
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica grado 1
- Hipertensión arterial, tensión arterial 140-159/90-99
- Índice de masa corporal 30-40

¿Qué consigue el canal?

- Minimizar la tasa de desestimación de solicitudes
- Optimizar la oportunidad comercial

¿Cómo lo percibe el cliente?

- Adaptación a patologías propias del segmento
- Mejor percepción del producto

TARIFAS Y COPAGOS

Precio mensual y descuentos

Con **Adeslas PLENA TOTAL SENIORS** simplificamos el pago **durante los 3 años de duración del seguro**, con descuento por número de asegurados en la misma póliza:

Adeslas SENIORS	
Edad	**Tarifa 2024**
<63 - 64	**99 €**
65 - 69	**129 €**
70 - 74	**159 €**
75 - 84	**214 €**

Tomador: producto dirigido a personas físicas mayores de 18 años.

Asegurados: de 63 a 84 años.

Se permitirá la contratación de asegurados de 60 a 62 años, siempre y cuando al menos uno de los asegurados a contratar esté en el tramo establecido de 63 a 84 años.

Descuento por número de asegurados

3 asegurados: 5 %

4 asegurados: 10 %

5 asegurados: 15 %

Copagos ambulatorios y hospitalarios

Esquema de copagos más simple y sencillo de comunicar

A través del **Asesor Médico de Salud**, el cliente siempre accederá de forma sencilla a todas las especialidades médicas y se beneficiará de copagos reducidos en los servicios de ámbito ambulatorio.

	Acceso por el Asesor Médico de Salud	Acceso directo
ACTIVIDAD AMBULATORIA		
	Copagos reducidos (copagos estándares bonificados al 70 %): 3 €, 5 €, 9 €, 15 € y 30 €, dependiendo del servicio seleccionado	**Copagos estándares**: 10 €, 17 €, 30 €, 50 € y 100 €, dependiendo del servicio seleccionado
	Límite máximo anual: 250 €	**Sin límite máximo anual**
ACTIVIDAD HOSPITALARIA		
	Urgencia hospitalaria: **25 €** Ingreso médico o quirúrgico: **100 €/día**	
	Límite máximo anual: 800 €	

Copago actividad ambulatoria

Posibilidad de acceder a través del **asesor de salud con copagos reducidos y límite máximo anual de 250 € por asegurado/año** o posibilidad de acceder **libremente sin límite máximo anual**.

Copagos ambulatorios	Copago libre acceso	Copago Asesor Médico de Salud
Radiología simple	10 €	**3 €**
Actos terapéuticos intraconsulta	10 €	**3 €**
Terapias en rehabilitación y fisioterapia (sesión)	10 €	**3 €**
Podología	10 €	**3 €**
Atención a domicilio (actos de DUE)	10 €	**3 €**
Consultas	17 €	**5 €**
Anatomía patológica	17 €	**5 €**
Pruebas de diagnóstico intraconsulta	30 €	**9 €**
Análisis clínicos (excepto genética)	30 €	**9 €**
Ecografía	30 €	**9 €**
Densitometría ósea y mamografía	30 €	**9 €**
Pruebas genéticas	50 €	**15 €**

Continúa en la siguiente página

Copago actividad ambulatoria

Posibilidad de acceder a través del **asesor de salud con copagos reducidos y límite máximo anual de 250 € por asegurado/año** o posibilidad de acceder **libremente sin límite máximo anual**.

Copagos ambulatorios	Copago libre acceso	Copago Asesor Médico de Salud
Radiología especial	50 €	**15 €**
Ergometría y *holter*	50 €	**15 €**
Endoscopia (digestiva, respiratoria, ginecológica, ORL y urológica)	50 €	**15 €**
Potenciales evocados	50 €	**15 €**
Anatomía patológica: inmunohistoquímica	100 €	**30 €**
Resonancia magnética y TAC	100 €	**30 €**
Medicina nuclear (excepto PET)	100 €	**30 €**
PET	100 €	**30 €**
Polisomnografía	100 €	**30 €**
Láser (sesión)	100 €	**30 €**
Terapia fotodinámica (tratamiento completo)	100 €	**30 €**
Rehabilitación cardíaca (tratamiento completo)	100 €	**30 €**

Copago actividad hospitalaria

Esquema de copagos único que se aplicará de igual modo tanto en acceso a través del asesor de salud como en acceso libre. Los copagos por hospitalización incorporan el **límite máximo anual de 800 € por asegurado/año**, que una vez consumido habilitará al asegurado a percibir asistencia sin la aplicación de copago alguno.

Copagos hospitalización	Concepto copago	Copago Asesor Médico de Salud
Ingreso médico	Estancia ingreso médico	100 €/día
Ingreso quirúrgico	Estancia ingreso quirúrgico	100 €/día
Hospital de día médico	Estancia hospital de día	100 €
Hospital de día oncológico	Sesión quimioterapia	100 €
Procedimientos diagnósticos o terapéuticos que requieren entorno hospitalario	Cirugía sin estancia	100 €
	Litotricia	100 €
	Sesión radioterapia	100 €
	Sesión diálisis	100 €
	Procedimiento intervencionista	100 €
Urgencia hospitalaria	Urgencia hospitalaria	25 €

VENTAJAS PARA EL CLIENTE

Ventajas para el cliente

1 Chequeo médico anual

Adaptado al segmento

2 Amplias coberturas

Incluye las coberturas más completas del mercado, similares a la gama Plena

3 Cobertura dental integral

Servicios dentales sin coste adicional y descuentos en tratamientos de ortodoncia e implantología en las Clínicas Dentales Adeslas.

4 Asistencia en viaje en el extranjero

Ampliada a 30.000 €

5 Seguridad

- El mismo precio mensual durante 3 años
- Mantenimiento de los actos dentales durante 3 años

6 Gestión personalizada

Un **Asesor Médico de Salud** acompañará al asegurado durante la permanencia en la póliza

VENTAJAS PARA LA RED

Ventajas para la red

Mayor vinculación con el cliente

Póliza en cartera durante un **mínimo de 3 años**

Producto con coberturas diferenciales a las del resto de la cartera

Producto sin réplica en el mercado

Operaciones de valor más sostenibles en el tiempo

Adherimos **dental en una misma operación**

PREGUNTAS FRECUENTES

Preguntas frecuentes

¿Podrá contratar cualquiera un Adeslas PLENA TOTAL SENIORS?

Este producto solo lo pueden contratar clientes con una edad comprendida entre los 63 y los 84 años (inclusive).

¿Se puede incluir a una persona que tenga menos de 63 años?

Se permitirá la contratación de asegurados de 60 a 62 años siempre y cuando al menos uno de los asegurados a contratar esté en el tramo establecido de 63 a 84 años.

¿Se pueden incorporar asegurados durante los tres años de duración del contrato?

Sí, se pueden incorporar en cualquier momento.

¿Cómo funcionan las ventajas en primas por número de asegurados?

En el momento en el que se alcance un número de asegurados que tenga bonificación, esta se aplicará automáticamente a la prima de los asegurados.

Si el número vuelve a disminuir a un tramo inferior, el descuento se reducirá al porcentaje que corresponda o desaparecerá.

¿Cuáles son los descuentos por número de asegurados?

La póliza tendrá un 5 % de descuento al dar de alta a tres asegurados, un 10 % con cuatro asegurados y un 15 % a partir del quinto asegurado.

¿Durante cuánto tiempo no suben las primas?

La prima no tendrá ningún tipo de incremento durante los tres primeros años de duración del seguro. La primera renovación con aumento de prima se valorará al final del tercer año.

Los únicos descuentos o incrementos automáticos que pueden alterar la prima inicial serán los relativos al número de asegurados, por las altas o bajas que se tramiten durante dicho período.

Preguntas frecuentes

¿Qué ocurre si un asegurado cambia de tramo de edad durante los tres años de duración del contrato de Adeslas PLENA TOTAL SENIORS?

Nada. Los cambios de tramo de edad que se produzcan durante los tres primeros años no se tendrán en consideración y, por lo tanto, no se aumentará la prima de dicho asegurado.

¿Durante cuánto tiempo no suben los actos dentales?

Los actos dentales con coste a cargo del asegurado no tendrán ninguna variación durante los tres primeros años.

¿Cuáles son las carencias del producto?

El producto tiene prestaciones que requieren una antigüedad mínima del asegurado de tres, seis u ocho meses. Puedes consultarlas en la ficha comercial del producto o en el Manual de Salud.

¿Se pueden eliminar las carencias?

No, este producto no permite eliminar carencias.

¿Tiene algún coste el chequeo médico anual?

Sí, tiene un coste de 50 €, que no computa para el límite máximo anual.

¿Hay límites de edad para el chequeo médico anual?

No hay ningún límite de edad.

Si el cliente cambia de lugar de residencia o se desplaza temporalmente a otra provincia, ¿qué ocurre?

Si el cliente lo necesita, podrá solicitar a través del *call center* o en su delegación más cercana un cambio de Asesor Médico de Salud que le atienda en su nueva ubicación. De esta manera, podrá seguir haciendo uso de su póliza de la manera más cómoda y económica.

¿Cómo se accede al Cuadro Médico General Seniors?

Se puede acceder a través del Asesor Médico de Salud o de forma directa, siendo más ventajoso para el cliente el acceso al cuadro ambulatorio a través del Asesor Médico de Salud.

Preguntas frecuentes

¿Un asegurado puede tener el asesor de salud presencial y el asesor de salud en remoto al mismo tiempo?

No, solo puede tener una figura asignada al mismo tiempo. Pero sí puede decidir qué formato quiere y cambiar de uno a otro cuando lo desee.

¿Cómo funcionan los copagos?

Producto con copagos diferenciados por:

- **Actos ambulatorios derivados por el Asesor Médico de Salud:** copagos reducidos y **límite máximo anual de 250 €**.
- **Actos ambulatorios sin derivación del Asesor Médico de Salud:** copagos específicos y **sin límite máximo anual**.
- **Actos hospitalarios:** copagos específicos y **límite máximo anual de 800 €** (exista o no derivación por parte del asesor de salud).

¿Es compatible el asesor médico del seguro con el servicio de orientación médica de Adeslas Salud y Bienestar?

Sí, son servicios independientes y complementarios, por lo que el cliente también podrá hacer uso de la videollamada, chat, teléfono y *e-mail* para contactar con un especialista.

Con el Asesor Médico de Salud los clientes se beneficiarán de:

- Primera evaluación del estado de la salud y de las necesidades asistenciales
- Programas preventivos y planes de acción individualizados
- Asesoramiento y derivación a especialistas
- Acceso a servicios con copagos reducidos
- Acceso a las coberturas del seguro de forma más económica y eficaz

Preguntas frecuentes

¿La cobertura de asistencia en viaje en el extranjero de 30.000 € tiene algún extra más?

No, solo se aumenta el capital asegurado. El resto de las coberturas, condiciones y exclusiones son las mismas que para el resto de los productos que tienen esta cobertura.

¿En qué consisten los planes personalizados de Adeslas Salud y Bienestar?

A partir del índice de salud, calculado a partir de la información que indica el cliente, ponemos a su disposición planes personalizados que le ayudarán a cumplir sus objetivos de estilo de vida saludable.

¿Se podrán realizar traspasos a Adeslas PLENA TOTAL SENIORS desde otros productos de salud?

Con carácter general, no se aceptarán traspasos/reemplazos a Adeslas PLENA TOTAL SENIORS desde ningún producto de la cartera actual de salud.

¿Adeslas PLENA TOTAL SENIORS permite domiciliación ajena?

No, no permite domiciliación ajena. El titular de la cuenta debe ser el tomador de la póliza y es posible realizar modificación de la cuenta corriente durante la vigencia de la póliza.

¿Un mismo tomador puede tener más de un Adeslas PLENA TOTAL SENIORS?

Sí. Un mismo tomador puede tener varios Adeslas PLENA TOTAL SENIORS siempre que no coincidan los asegurados. También puede tener otros seguros de salud de diferentes modalidades con diferentes asegurados.

¿Cuándo se puede cancelar la póliza?

Únicamente se podrá cancelar al final del período inicial de **tres años de duración del seguro** y, en caso de que la póliza se haya renovado por un cuarto año o posteriores, al final de la anualidad que corresponda.