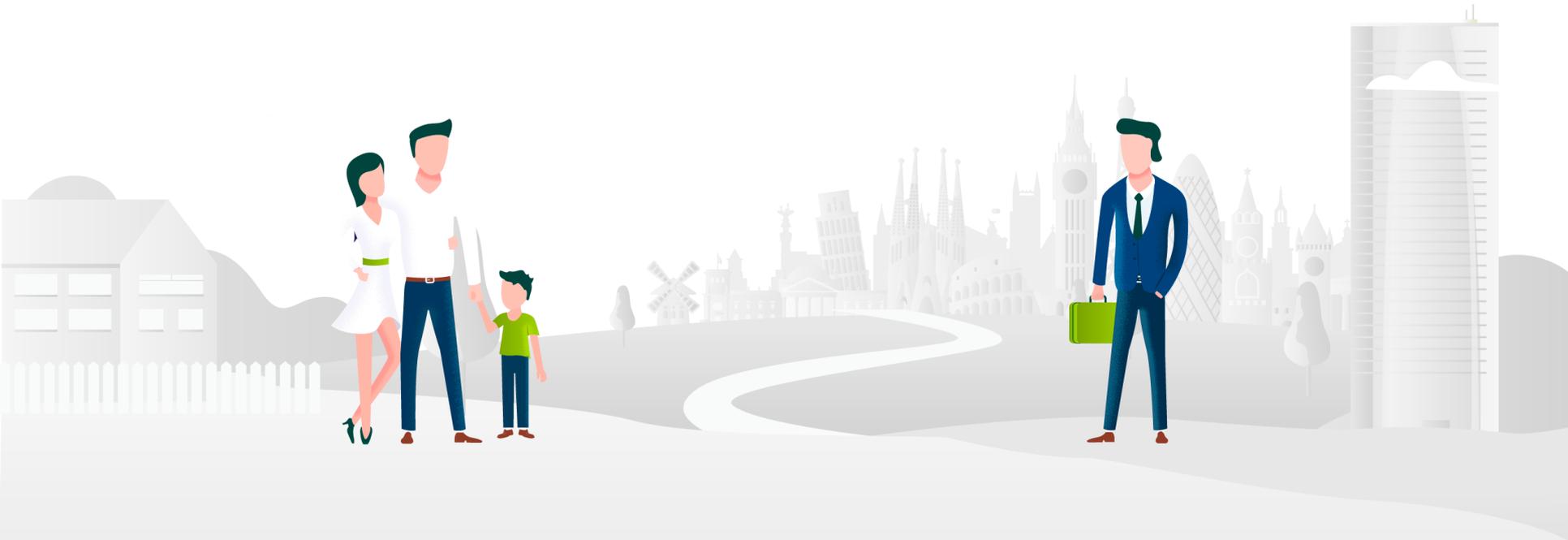


## Globality Health –

Seguro de salud internacional para expatriados

Guía de uso del seguro para los asegurados en EEUU.



# Índice

- Gestión de altas y documentación
- Guía de uso del seguro de salud internacional
- Servicios Digitales - Globality Health



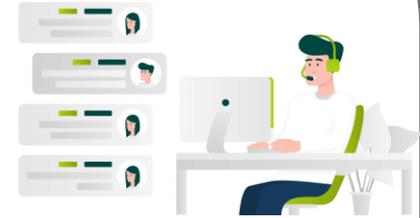
# Gestión de altas y documentación



# Gestión de altas y documentación

## Alta en la póliza y documentación del asegurado

1. Tu alta como asegurado se solicita desde RRHH a MERCER
2. Pasados aproximadamente 2 días laborales, recibes un E-mail de Bienvenida que contiene:
  - ✓ **Tarjeta electrónica** de asegurado Globality Health
  - ✓ **Certificado de seguro**
  - ✓ **Resumen de Coberturas y Condiciones Generales**
  - ✓ Invitación e instrucciones para darte de alta en el **Portal de Asegurado “My Globality”** (consultar también “Servicios digitales” para más información en caso de incidencias)
  - ✓ **Guía de uso** general del seguro
  - ✓ Otro E-mail con un enlace para dar tu consentimiento a Globality Health para procesar tus datos de salud personales de conformidad con el **Reglamento general de protección de datos (RGPD)**.



Es **imprescindible dar el consentimiento** para recibir el reembolso de los gastos así como **acceso a las redes médicas** a través de tarjetas locales, como la tarjeta DKV Seguros.

3. Posteriormente, desde Globality Health se envía un Pack de Bienvenida con tus tarjetas de asegurado, o bien de forma física o solamente en formato electrónica, según la petición del cliente corporativo:
  - ✓ **Tarjeta Globality Health** (uso de carácter informativo indicando los datos de contacto de tu Centro de Servicios)
  - ✓ **Tarjeta DKV Seguros** (exclusivamente para el uso en España para acceder a tu cuadro médico concertado)
4. Por último, en **plazo máximo de un mes desde la fecha de alta**, recibirás un email que incluye información del sistema sanitario en EEUU y en el que se te **solicita tu dirección en EEUU** (necesario para causar alta en el sistema de AETNA, el proveedor médico en EEUU). Una vez Globality Health recibe respuesta a este correo, se procede a la **emisión y envío de la tarjeta física de AETNA**, mientras se proporciona una virtual vía correo electrónico.

# Tu “Centro de Servicios” como contacto local

Ponte en contacto con tu Centro de Servicios para cualquier tema relacionado con los servicios de la póliza:



Los Centros de Servicios están disponibles 24/7 para nuestros asegurados, tanto para **urgencias médicas**, como para **tratamientos programados**, **información sobre centros médicos de la zona**, **estados de reembolso** etc.



# Tu Centro de Servicios para EE.UU y Canada

Acceso a Cuadro médico sin desembolso de gastos médicos mediante **tu tarjeta de Global Excel Management**:

**Global Excel Management** gestiona el uso de la red local de **proveedores médicos de AETNA** que presta servicios a los asegurados de Globality Health. Consulta la **guía de uso propia de Global Excel Management** que te llega junto a la tarjeta de asegurado.

Con tu **tarjeta de AETNA facilitada por Global Excel Management** tendrás acceso directo a los servicios médicos simplemente presentando tu tarjeta cada vez que visites a un profesional médico del Cuadro Médico.



Antes de cada visita, no olvides de contactar **siempre** con el centro de servicios de Global Excel Management para la correcta gestión de la cita.

Member Services	Providers Services
<b>Provider Search</b> To locate a provider in the US, please visit us at <a href="http://globality.globalexcel.com">globality.globalexcel.com</a> or call 1-212-796-0854	<b>For Eligibility, Benefits, and Pre-Authorizations:</b> 1-833-509-7231
<b>General Inquiries</b> For general inquiries including policy questions, please contact us at 1-212-796-0854 or by email at <a href="mailto:service@globalexcel.com">service@globalexcel.com</a>	<b>Medical Claims</b> For claim submission or payment: 1-800-414-0590
<b>Reimbursements</b> Self-paid expenses can be submitted to <a href="mailto:central@globalexcel.com">central@globalexcel.com</a>	<b>Electronic Payer</b>   Aetna International ID: 00054   PO Box 981543 El Paso, TX, 79998-1543
	<b>Dental Claims</b> For claim submission or payment: 1-833-509-7231
	<b>Electronic Payer</b>   Global Excel ID: 05074   PO Box 10 Beebe Plain, VT 05823

For 24/7 Medical Assistance  
1-212-796-0854

GlobalExcel

This card does not guarantee benefits. Pre-authorization is required for all inpatient services.

[service@globalexcel.com](mailto:service@globalexcel.com)  
+1 212 7960 854

# Tu red médica en EEUU a través de AETNA

Acceso a Cuadro médico sin desembolso de gastos médicos mediante **tu tarjeta de AETNA:**

Globality Health tiene acuerdos con diversas redes para facilitarte el acceso a diferentes servicios (médicos, farmacéuticos y dentales) sin que tengas que adelantar cualquier gasto médico. Las redes actuales son:

- **Red médica: AETNA**
  - ✓ Buscador de proveedores médicos bajo: <http://www.aetna.com/docfind/custom/passport>
- **Red dental: DENTEMAX**
  - ✓ Buscador de dentistas incluidos en esta red bajo: [www.dentemax.com](http://www.dentemax.com)
- **Red farmacéutica: CVS Caremark**
  - ✓ Buscador de farmacias consideradas en esta red bajo: [www.caremark.com](http://www.caremark.com)

Para poder acceder a estas redes, recibirás un pack de bienvenida con toda la información junto con la tarjeta de las redes colaboradoras.

**aetna**<sup>®</sup>

JOHN SMITH  
AETNA ID: 123456789  
GROUP #: 863940 - 49 - 100

For 24/7 M  
1-87

- Una de las redes médicas más grandes de EEUU
- Aprox. 1,15 millones de proveedores médicos asociados
- Más de 664.000 especialistas y médicos de cabecera
- 5.667 hospitales

Una de las redes de farmacias más grandes de EEUU

Más de 68.000 farmacias generales

Unas 35 farmacias especializadas

Unas 20 farmacias con opción de envío de medicamentos

GlobalExcel

Rx BIN: 004336  
Rx PCN: ADV  
Rx GROUP: RX6655

**CVS**  
caremark<sup>™</sup>

Pharmacist Support: 1-800-364-6331

Medical Assistance  
1-800-364-6331

## ¿Qué debo hacer si todavía no me ha llegado la tarjeta de AETNA y quiero acudir al médico?

Como en cualquier situación, debes llamar o escribir un correo electrónico a tu Centro de Servicio (Global Excel Management). Si deseas acudir a un médico de la red y no has recibido aún la tarjeta AETNA, solicita aquí la emisión de un VoB (Verification of Benefits) para que lo trasladen a tu médico.

# Tu red médica en España a través DKV Seguros

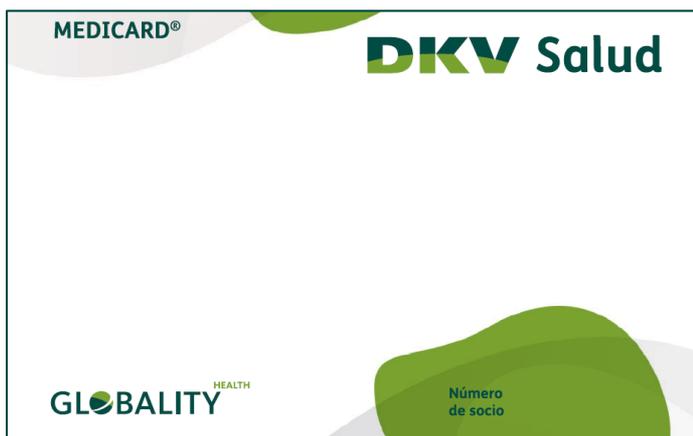
Acceso a Cuadro médico sin desembolso de gastos médicos mediante tu tarjeta de DKV Seguros:

Para la asistencia médica en España, Globality Health tiene un acuerdo de cuadro médico con **DKV Seguros** para facilitarte el acceso a los servicios médicos tanto de especialistas, hospitalarios y dentales sin que tengas que adelantar cualquier gasto médico.

Con tu **tarjeta Medicaid** podrás disfrutar de este servicio presentando tu tarjeta Medicaid cada vez que visitas a un profesional médico del Cuadro Médico.

Para cualquier consulta, así como para **gestionar pre-autorizaciones** para los tratamientos que requieras, debes contactar con el siguiente **teléfono: +34 976 768 995**

Acuérdate de que es importante haber dado el consentimiento para procesar tus datos de salud personales de conformidad con el **Reglamento general de protección de datos (RGPD)** a través del enlace que has recibido posteriormente al correo de bienvenida.



# Tu red médica en España a través DKV Seguros

Cómo localizar tu médico en España rápidamente por internet:

¡Consulta tus médicos, centros clínicos y centros hospitalarios en España a través del cuadro médico concertado por **DKV Seguros** rápidamente!

Localiza tu médico por internet – rápido y sencillo.

Acceso a la red médica en la página

[www.dkvseguros.es](http://www.dkvseguros.es)



## Paso 1

Por favor, selecciona la opción "Seguro privado" en el listado de opciones del menú antes de empezar con la búsqueda de un proveedor médico de tu zona.

## Paso 2

Selecciona tus opciones de búsqueda según tus necesidades con el fin de obtener resultados específicos.

## Paso 3

Obtén los resultados de la búsqueda inmediatamente con los datos de contacto y la ubicación en el mapa, especialidades, tratamientos, valoraciones etc.

The screenshot shows a search form with the following fields and options:

- ¿Qué seguro tienes? (\*)**: A dropdown menu with "Seguro privado" selected.
- Provincia (\*)**: A dropdown menu with "Madrid" selected.
- Localidad**: A dropdown menu with "Madrid" selected.
- CP:**: An empty text input field.
- Selección especialidad (\*)**: A dropdown menu with "Cheques Médicos" selected.
- Médico/Centro**: An empty text input field.
- Con cita**: Radio buttons for "NO" and "SI".
- BUSCAR**: A green button with a magnifying glass icon.
- IMPRIMIR**: A green button with a printer icon.

Below the form, two search results are displayed:

- Clinica Santa Elena**: Calle Granja, 1a, 8 28003 Madrid. Previa cita. Phone: 914 539 400 / 914 539 411. Includes "Ver Mapa" and "Añadir favorito" links.
- Hospital Nisa Pardo de Aravaca**: Calle La Salle, La, 12 28023 Madrid. Previa cita. Phone: 915 129 000. Includes "Ver Mapa" and "Añadir favorito" links.

Both results include a 4.50/5.00 star rating and a "Valoraciones [56]" link.

# Guía de uso del seguro de salud internacional



# Guía de uso general

¿Qué debo hacer en caso de necesitar asistencia médica?

## IMPORTANTE

Lo primero de todo, ponte siempre en **contacto con tu Centro de Servicios de Globality Health** e indica que necesitas acudir a un médico y por qué ( ver también **“Tu “Centro de Servicios” como contacto local)**

Te pedirán tus datos de asegurado de la **tarjeta Globality Health** (el numero de 9 dígitos que figura en la tarjeta) y te indicarán a qué centro debes acudir, así como los pasos a seguir.



## **NOVEDAD: Servicio de salud digital y a distancia**

También puedes contactar directamente con un médico a través de la app **“My Globality Digital Doctors”** y mantener una cita médica online. Así podrás evitar desplazamientos innecesarios (ver también **“Servicios Digitales”**). Te recomendamos descargar la app My Globality Digital Doctors en tu móvil para cuando la puedas necesitar.

# Conceptos básicos de asunción del coste

Contacta  
con tu **Centro  
de Servicios**



¿Cuándo se aplica un **PAGO DIRECTO** entre el proveedor médico y Globality Health?

## **CENTRO CON ACUERDO = PAGO DIRECTO**

Los pagos directos se realizan a proveedores médicos que tienen un acuerdo con el Centro de Servicios de Globality Health. Se trata de una red tipo **Cuadro Médico**. **En cada uno de estos territorios, el asegurado recibirá su tarjeta local correspondiente.**

¿Qué debo hacer en caso de que **no existe un acuerdo** de pago directo entre el proveedor médico y Globality Health?

## **CENTRO SIN ACUERDO = GARANTIA DE PAGO**

En caso de no disponer de acuerdo con el proveedor de tu elección, nuestro Centro de Servicios se pondrá en contacto con dicho proveedor para **emitir una garantía de pago**. Si el proveedor no la aceptase, deberías pagar la factura y solicitar el **reembolso**.

¿Cuándo se cubre la prestación por **reembolso**?

Las facturas médicas serán **reembolsadas al 100%** con libre elección de médicos. No obstante, se recomienda usar la red de proveedores médicos con acuerdo para la mejor gestión del gasto médico.

**Puedes consultar la red de proveedores médicos con pago directo contactando con tu Centro de Servicios o a través del acceso online.**

# Operativa de reembolso: Que información deben contener las facturas médicas ambulatorias o dentales?



## Requisitos mínimos de una factura para ser reembolsada

- ✓ Las facturas deben cumplir con los requisitos legales mínimos del respectivo país
- ✓ Las facturas deben ser originales y abonadas. Se recomienda aportar justificante de pago. Puedes enviar copias digitales de las facturas, pero debes guardar los originales.
- ✓ Las facturas deben incluir el nombre del paciente y el desglose de los actos médicos con las fechas de realización, así como el diagnóstico de su enfermedad.
- ✓ A las facturas se debe acompañar la prescripción legible del médico y un informe breve con el diagnóstico (en caso de pruebas diagnósticas, sesiones de fisioterapia, medios auxiliares de cura y aparatos terapéuticos)
- ✓ En las recetas de los medicamentos se debe especificar el nombre del paciente y su fecha de nacimiento, así como el desglose de los medicamentos prescritos, su precio y el recibo de pago.

## Requisitos mínimos de una factura DENTAL para ser reembolsada\*

\* En función de la modalidad contratada

- ✓ Las facturas deben ser originales y abonadas.
- ✓ La factura de los tratamientos dentales debe especificar las piezas dentales tratadas o sustituidas y el tipo de servicio prestado en cada caso. También deberás adjuntar un informe médico dental.

Para tratamientos dentales complejos, implantes dentales, tratamientos de ortodoncia ver también *“Guía de Uso Específico”*

**Consultar también “Guía de uso general del seguro” de tu pack de bienvenida; además esta a tu disposición en el portal “My Globality” un Formulario de Reembolso e Informe Dental para que tu médico pueda proporcionar la mayor parte de la información requerida o incluir la información en su factura.**

En caso de estar relacionado el tratamiento con un accidente se requiere un reporte policiaco y/o médico y copia de los registros dentales.



# Guía de uso específico

## ¿Qué debo hacer en caso de una emergencia?



En caso de accidente grave o de una emergencia, así como de ingreso hospitalario de urgencia, por favor contacta lo antes posible con tu Centro de Servicios, disponible 24/7.

## ¿Qué debo hacer en caso de una hospitalización, tratamiento ambulatorio o dental programado?



Toda visita ambulatoria, dental o todo ingreso hospitalario programado deberá ser autorizada previamente por Globality Health. Para esto, debes contactar con tu Centro de Servicios, si es posible, con una semana de antelación.

## ¿Cuándo se necesita una pre- autorización ?



Al igual que en el caso de asistencia medica hospitalaria programada, algunos tratamientos o procedimientos deben ser previamente valorados y autorizados. En este caso se debe solicitar una autorización por escrito antes de iniciar la terapia para poder solicitar el reembolso de los gastos según la cobertura de la modalidad ( ver también *“Guía de Uso General del Seguro”* ).

Por ejemplo: tratamiento de infertilidad, terapia del habla/ logopeda, terapia ocupacional. Para la evaluación medica es importante indicar las técnicas que se utilizaran en los tratamientos . Así como

- Psicoterapia ambulatoria: A partir de la sesión 10 se requerirá la autorización previa por escrito por parte del asegurador
- Fisioterapia ambulatoria: A partir de la sesión 20 se requerirá la autorización previa por escrito por parte del asegurador
- Tratamientos Dentales complejos y de ortodoncia: Se debe aportar historia clínica dental ( informe médico, radiografías, fotos intraorales ) así como plan de tratamiento y costes estimados. **Esta a tu disposición en el portal “My Globality” el Formulario “Informe Dental” que puede ser cumplimentado por el dentista para solicitar la pre-autorización.**

# Protocolo de actuación en caso de asistencia médica



## Pago directo al proveedor sin previo desembolso

### Acudir a un centro médico SIN acuerdo

#### Garantía de Pago

Contacta con tu Centro de Servicios antes de acudir al médico



Valoraremos la solicitud y procederemos a emitir una **Garantía de Pago** al proveedor de servicios médicos, siempre que este colabore en el proceso



Recibirás el tratamiento médico requerido sin tener que pagar al proveedor



Procedemos a liquidar al proveedor médico directamente después de haber recibido las facturas finales

### Acudir a un centro médico CON acuerdo

#### Pago directo

Contacta con tu Centro de Servicios o entra en el portal de asegurado online de AETNA antes de acudir al médico



Valoraremos la solicitud y te facilitaremos los datos de un **proveedor médico concertado para beneficiarte del pago directo**



Recibirás el tratamiento médico requerido sin tener que pagar al proveedor



Después de finalizar el tratamiento, el proveedor médico se dirige directamente a nosotros para la liquidación del siniestro

## Reembolso

Contacta con tu Centro de Servicios o entra en tu portal de asegurado online de AETNA antes de acudir al médico



Se te indica un médico o profesional sanitario al que puedas acudir para la asunción del gasto del 100%



El médico o profesional sanitario debe cumplimentar el apartado de información médica de la **Solicitud de Reembolso**. Debes rellenar todos los demás apartados, adjuntar las facturas y justificantes y enviarnos la Solicitud con toda la documentación para su reembolso



Valoraremos tu solicitud y te reembolsaremos la cantidad que corresponda de acuerdo a tu póliza en la moneda o conversión de tu petición, y te enviaremos un documento detallando la liquidación de prestaciones procesadas

# Servicios Digitales - Globality Health

- Portal web de asegurado My Globality
- App My Globality
- App My Globality Digital Doctor



En caso de incidencia para cualquier de los Servicios Digitales, por favor, ponte en contacto con

**Email: [portalsupport@globality-health.com](mailto:portalsupport@globality-health.com)**

**Teléfono.: +352 270 444 4665**

# Portal web de asegurado My Globality

Plataforma privada para gestión de reembolsos, consultas, descarga de documentos etc.

Una vez estés dado de alta en la póliza, y para acceder a todos los servicios te recomendamos que te registres en el portal on-line “My Globality”, disponible en: <https://myglobality.globality-health.com>

**Revisa tu Email de Bienvenida**, en el que te enviaremos una Invitación al Portal a través del correspondiente enlace: <https://myglobality.globalityhealth.com/template.REGISTER>



Tendrás un acceso personal, directo y seguro a la información esencial concerniente a la cobertura de tu seguro de Salud Internacional:

- **Eclaims Online:** Solicitar tus reembolsos online
- **Global Provider Search:** Consultar el cuadro médico ( centros médicos con acuerdos)
- **Download Center:** Descargar formularios de reembolso, coberturas, guías de uso y tarjetas de asegurado etc.
- **Contact Form:** Resolver cualquier duda sobre tu seguro

Consulta también el [manual de registro](#) que te llega junto a tu Pack de Bienvenida

# App My Globality

Una forma fácil, ágil y cómoda de solicitar los reembolsos:

## Paso 1:

Descárgate la aplicación My Globality en tu App Store o Google Play

## Paso 2:

Accede con los mismos datos que el portal de asegurado

## Paso 3:

Entra en la función de E-Claims

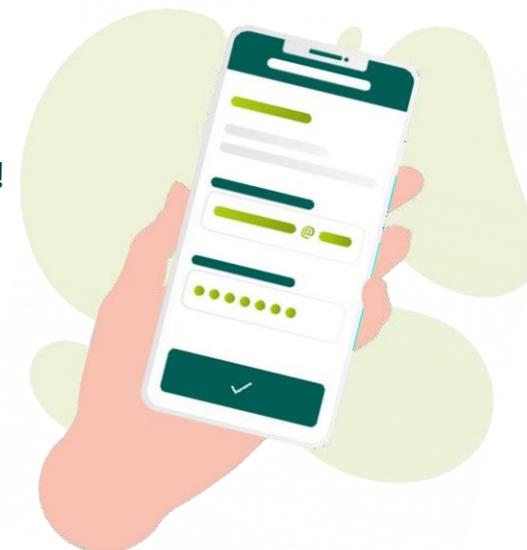
- Rellena el formulario de reembolso con los datos requeridos
- Haz una foto de la factura médica (máx. 5 facturas por solicitud)
- Pulsa ENVIAR

**¡En caso de preguntas sobre el reembolso, consulta con tu Centro de Servicios!**

Más funciones dentro de la aplicación: Buscador de médicos y hospitales

**¡Los usuarios del portal de asegurado My Globality y la aplicación My Globality Digital Doctor son diferentes, ya que por motivos legales los accesos deben de ser distintos!**

My Globality App



# App My Globality Digital Doctor



Telemedicina desde cualquier parte del mundo:

## Paso 1:

Descárgate la aplicación My Globality Digital Doctor en tu App Store o Google Play

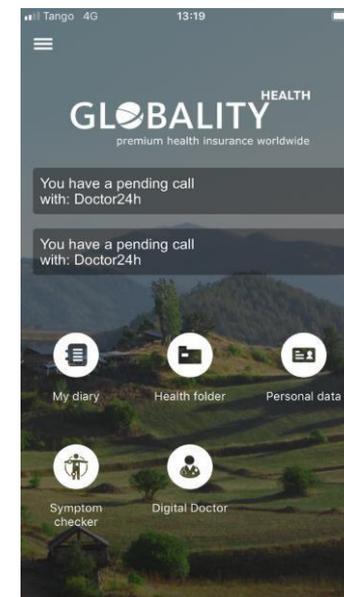
**¡Te tiene que haber llegado un correo electrónico para disfrutar del servicio de telemedicina. Sin el correo de Bienvenida, no tendrás acceso!**

## Paso 2:

Regístrate en “Create a new account” con los datos personales de tu póliza o simplemente escanea el código que te llega junto al email de bienvenida

## Paso 3:

Accede mediante el email y la contraseña indicado en el paso anterior



## Digital Doctor

Se trata de una aplicación móvil que permite obtener una orientación médica, de forma totalmente privada y segura, evitando desplazamientos. Para ello incluye:

- Chequeador de síntomas
- E-visita: chatear o realizar una video llamada con un médico online
- Adjuntar o enviar información adicional para que el médico pueda consultarla (fotografías, imágenes, archivos)
- Acceso al historial de consultas realizadas. Facilite revisar y descargar las consultas previas



¡Estamos a tu servicio!

