



Preguntas Frecuentes sobre coberturas COVID-19 para Asegurados en las pólizas de Gastos Médicos de Seguros G&T

Información actualizada al 10 de Junio de 2020

1. Si creo tener COVID-19, ¿qué debo hacer?

Debes comunicarte a nuestra Cabina de Emergencias 24/7, llamando al 1778 opción 2, donde te estaremos guiando sobre el protocolo a seguir.

Tu seguro cubrirá las consultas médicas, siempre y cuando presentes algún síntoma relacionado con COVID-19 que requiera asistencia médica.

2. ¿Cuándo cubre la prueba COVID-19 mi seguro?

Cubre las pruebas COVID-19 aprobadas por Ministerio de Salud, **cumpliendo los protocolos médicos autorizados.**

Si cubre cuando:

- ✓ La prueba se realiza a un asegurado con síntomas y es requerida por un médico derivado del cuadro clínico que presenta, no importando si el resultado sale negativo.
- ✓ La prueba se realiza por prevención o por cualquier otro diagnóstico no relacionado y la prueba sale positiva.

No cubre cuando:

- ✗ La prueba se realiza por tema preventivo dentro del protocolo del Hospital y/o laboratorio y no tiene ninguna relación con el cuadro clínico de COVID-19 y el resultado es negativo.

Notas Importantes:

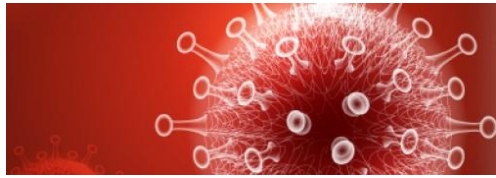
El tiempo de resultado de las pruebas de diagnóstico por medio de hisopado podrá demorar entre 36 a 72 horas.

La decisión de realizar las pruebas a los pacientes que acuden a centros hospitalarios por otro tipo diagnóstico que no sea COVID-19 es directamente requisito de estos centros, y como aseguradora no podemos intervenir en las políticas administrativas de los centros hospitalarios.

De acuerdo a los términos y condiciones de cada póliza, el asegurado deberá cubrir su participación de deducible, copago y/o coaseguro según corresponda.



NO TE FALLA



3. ¿Qué estudios de laboratorio cubre mi seguro al presentar COVID-19?

- ✓ Cubre todos aquellos estudios de laboratorio relacionados al cuadro clínico de COVID-19 y que sean medicamente necesarios.
- ✗ No cubre chequeos de tipo preventivo.

4. Si he tenido contacto con una persona diagnosticada COVID-19, ¿qué cubre mi seguro?

- ✗ No cubre ningún gasto de tipo preventivo.
- ✓ Se recomienda seguir los protocolos dictados por el Ministerio de Salud; los cuales son, realizar cuarentena y distanciamiento social.
- ✓ Si llegas a presentar algún síntoma de COVID-19 comunícate inmediatamente con nuestra Cabina de Emergencias 24/7, llamando al 1778 opción 2, donde te estaremos guiando sobre el protocolo a seguir.

5. Si fui diagnosticado COVID-19, ¿qué cubre mi seguro?

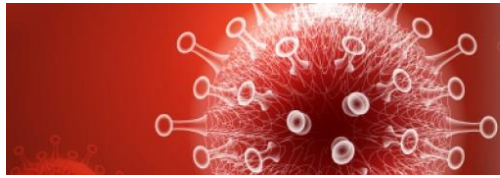
- ✓ Cubre los medicamentos prescritos para el tratamiento y honorarios médicos según los términos de cada póliza.

Por medio de CIAM, te ofrecemos:

- ✓ Control a través de Video Consultas en un periodo de 2 semanas.
- ✓ Despacho de medicamentos a través de CIAM Express.
- ✓ Servicio a domicilio de laboratorios clínicos necesarios para el adecuado seguimiento del paciente.
- ✓ Se brindará protocolo de cuidado en casa ante paciente COVID-19 positivo.

Proceso de atención:

1. Debes comunicarte a nuestra Cabina de Emergencia 24/7 llamando al 1778 opción 2.
2. Cabina de Emergencia te referirá para servicios de CIAM.
3. Un médico de CIAM te contactará para realizar las pruebas de tamizaje, la evaluación inicial se realiza por medio de llamada o Video Consulta.
4. Según proceda, se realizan pruebas en sede o se coordinará servicio a domicilio.
5. Se brindará protocolo de cuidado en casa ante paciente COVID-19 positivo.
6. Se realizará mapeo de contactos para cuarentena y notificación correspondiente al Ministerio de Salud.
7. Se dará seguimiento diario a paciente vía telefónica.



6. ¿Cuál es el proceso de atención al finalizar cuarentena?

- ✓ Deberás contactar a tu médico tratante.
- ✓ Tu seguro cubrirá la consulta médica y también la prueba de descarte autorizada por el Ministerio de Salud.
- ✓ A través de CIAM, se podrá realizar la prueba de descarte correspondiente.
- ✓ Cualquier duda podrás comunicarte a nuestra Cabina de Emergencias 24/7, llamando al 1778 opción 2.

7. Si acudo a un centro hospitalario por atención a síntomas COVID-19, ¿qué cubre mi seguro?

Todos los casos que sean atendidos en centros hospitalarios deberán cumplir con los protocolos que dicta el Ministerio de Salud, si el diagnóstico es positivo los casos pueden ser atendidos de la siguiente manera:

Leves Positivos:

- ✓ Los asegurados diagnosticados por el centro hospitalario como positivo leve que sean referidos a sus hogares, se cubrirán medicamentos prescritos para el tratamiento y los gastos incurridos en el centro hospitalario que se consideren elegibles de acuerdo a los términos de la póliza.
- ✓ Para el seguimiento del tratamiento, se aplicara el protocolo de cuidado en casa ante paciente COVID-19 positivo.

Positivos Moderados y Graves:

- ✓ Los asegurados diagnosticados por el centro hospitalario como positivos moderados y graves y sean ingresados en dicho centro, el seguro cubrirán los gastos elegibles de acuerdo a los términos y condiciones de cada póliza.

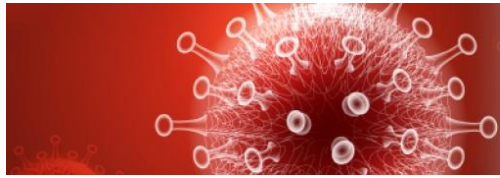
Notas Importantes:

La atención en un centro hospitalario para determinar un diagnóstico positivo y/o hospitalización, dependerá de la disposición y capacidad instalada de cada centro hospitalario.

Te recomendamos que antes de asistir a un centro hospitalario, te comuniques con nuestra Cabina de Emergencias 24/7, llamando al 1778 opción 2, para obtener el direccionamiento adecuado.

8. ¿Si tengo dudas sobre las coberturas de mi póliza de gastos médicos de Seguros G&T qué debo hacer?

Debes comunicarte a nuestra Cabina de Emergencia 24/7 llamando al 1778 opción 2 o escríbenos por medio de WhatsApp al número 5571-1778 opción 3.



9. Procedimiento recomendado para pólizas colectivas ante posibles casos positivos de COVID-19

Si los casos son detectados como un punto de contagio grupal, se recomienda proceder de la siguiente manera:

1. Recolectar la información de los casos sospechosos, nombre completo, número de DPI, teléfono de contacto, ubicación de área o sede afectada y número de colaboradores en dicha área o sede.
2. Al contarse con la información recolectada debes comunicarte inmediatamente con nuestra Cabina de Emergencias 24/7, llamando al 1778 opción 2.
3. Se coordinará con el encargado del Plan Empresarial de CIAM COVID-19 las pruebas a los empleados reportados. La primera evaluación será por medio de llamada o Video Consulta.
4. Según los resultados del tamizaje y los síntomas del asegurado, se aplicará el protocolo correspondiente de acuerdo al riesgo que presente.
5. Los médicos de CIAM determinarán qué tipo de pruebas corresponden y si es necesario coordinar la atención a domicilio.
6. Las pruebas por descarte para asegurados sin síntomas, deberán ser pagadas por el asegurado y en caso de ser positivas podrán presentar el reclamo vía reembolso convencional.
7. Al obtener los resultados de los estudios, CIAM se comunicará con el asegurado para indicarle el diagnóstico y se aplicaran los criterios médicos y el tratamiento que corresponda para cada caso.
8. Se establecerán líneas de comunicación con las personas responsables de la empresa que hayan sido asignadas, para mantenerlos informados del proceso.

Notas Importantes:

El tiempo de resultado de las pruebas de diagnóstico por medio de hisopado podrá demorar entre 36 a 72 horas.

De acuerdo a los términos y condiciones de cada póliza, el asegurado deberá cubrir su participación de deducible, copago y/o coaseguro según corresponda.

10. ¿Cuándo puedo solicitar un servicio de ambulancia?

- ✓ Puedes coordinar tu servicio de ambulancia siempre y cuando se requiera atención médica inmediata por una condición que podría poner en peligro tu vida.
- ✗ El servicio de ambulancia no está disponible para traslados de hospitalizaciones programadas y tratamientos ambulatorios.
- ✓ En caso de tratarse de un posible diagnóstico de Covid-19 positivo o problemas respiratorios, el personal de la ambulancia acudirá con el equipo de protección completo según los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud.
- ✓ Puedes coordinar tu servicio de ambulancia comunicándote a nuestra Cabina de Emergencias 24/7, llamando al 1778 opción 2.