

CÓMO USAR EL SERVICIO



MEDIPHONE



LLAMAR

- Llamar al número 0212-210.7018 o 0212-210.7118 (número ilimitada de llamadas)
- Indicarle al Supervisor que es asegurado de Seguros Venezuela.
- Suministrar la información solicitada.
- Describir la sintomatología del paciente.

Orientación Médica Telefónica (OMT)



1

Si se trata de una enfermedad aguda (código verde-síntomas leves), el médico orientador dará las recomendaciones médicas y/o indicará el tratamiento sintomático. Para ello el médico se comunicará con el *Contac Center*. En este nivel de atención, el proveedor no emite reposos, no envía récipes médicos y no emite informes médicos.

2

Si los síntomas escuchados por el médico orientador son moderados (código amarillo), se decidirá enviar una Unidad Médica al domicilio o lugar donde se encuentre el paciente para corroborar la situación y atender al paciente. En este caso se emiten récipes e informes médicos. No se emite reposo mayor a 3 días.

3

Si la vida del paciente corre peligro, es decir, se trata de síntomas graves (código rojo), el médico puede decidir el traslado urbano en Ambulancia a un centro asistencial. En la ambulancia sólo podrá viajar personal médico. No se admiten familiares dentro de la unidad.

Atención Médica en el Hogar

2.1) Durante la Atención Médica en el Hogar o lugar donde se encuentre el paciente, el equipo médico elaborará una Hoja de Referencia sobre la situación de salud observada. Tanto el paciente como sus familiares deberán informar si existen enfermedades de base, ya sean cardiovascular (hipertensión), pulmonar, renal, diabetes, asma u otra como cáncer, VIH, etc., que pudiera agravar la salud del paciente de acuerdo a la sintomatología presentada.

2.2) Entrega de Récipe e indicaciones: Según la condición observada por el médico, dejará el tratamiento y las recomendaciones médicas a seguir por el paciente.

2.3) Seguimiento de la evolución del paciente: Si luego de cumplir el tratamiento médico el paciente no evidencia cambios de salud favorables o identifica otros síntomas, deberá llamar nuevamente a MEDIPHONE para recibir indicaciones de próximos pasos a seguir.

Entrega de Medicamentos



Mediphone realizará la búsqueda, adquisición y envío de los medicamentos para enfermedades consideradas agudas y brindará un tratamiento por un máximo de 7 días.

Los medicamentos deben ser solicitados por el correo electrónico lasivesuper@mapfre.com y/o a través del WhatsApp 0414-917.52.51



SEGUROS VENEZUELA

RIF: J-00034036-6