

COMUNICADO OFICIAL COVID-19 | 2021

Corredores y Agentes de Seguros

Seguros El Roble, S.A., con el interés de seguir apoyando la crisis sanitaria originada por la pandemia de SARS COV-2 (Covid-19) y con base en los protocolos establecidos por el Gobierno de la República de Guatemala, comunicamos a nuestros Corredores y Asegurados las condiciones para manejo de casos por diagnóstico COVID-19 para las pólizas de Gastos Médicos y Vida, vigentes a partir del 21 de octubre de 2021 y hasta nuevo aviso:

PÓLIZAS COLECTIVAS E INDIVIDUALES (Las siguientes disposiciones no aplican a Pólizas Salud Siempre):

I. ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y HOSPITALIZACIONES

Pólizas con exclusión de Pandemias(Polizas colectivas)

Para aquellas pólizas que incluyan la exclusión:

“Polución, epidemias, pandemias, enfermedades y accidentes ocurridos por causas y/o catástrofes naturales, declaradas oficialmente por las autoridades de Salud del País”

Se considera no aplicar dicha exclusión en los casos de asegurados que asistan a **Centros Hospitalarios La Paz**, con base en lo siguiente:

- Los asegurados que presenten síntomas de Covid-19 **deben acudir a la emergencia de cualquier hospital que forme parte de Centros Hospitalarios La Paz** para realizarse la evaluación correspondiente, la cual podrá ser atendida por medio de Pago Directo
- De resultar positivo el diagnóstico, será el **Centro Hospitalario La Paz** conjuntamente con el Médico Tratante quienes aplicarán los protocolos establecidos para el manejo del tratamiento médico de manera ambulatoria u hospitalaria
- De determinarse medicamente la necesidad de hospitalización, el **Centro Hospitalario La Paz** admitirá al paciente en el hospital designado y acondicionado especialmente para la atención de estos casos en donde se coordinarán los servicios correspondientes, dejando evidencia en el expediente médico del paciente
- Si **Centros Hospitalarios La Paz** confirma que no tiene disponibilidad para la hospitalización del asegurado, éste podrá coordinar su ingreso en cualquier otro hospital que pueda brindarle la atención. Si el hospital es parte de la RobleRed el caso podrá trabajarse por medio de Pago Directo, de lo contrario el reclamo debe presentarse a través de Reembolso Convencional. **Esta excepción aplica únicamente cuando el asegurado haya acudido directamente a la emergencia de Centros Hospitalarios La Paz y exista un registro de atención**
- De no cumplirse la condición de acudir a **Centros Hospitalarios La Paz**, aplica la exclusión de póliza
- ***A partir del 01 de diciembre del presente año, para los asegurados que no cuenten con esquema completo de vacunación contra COVID-19 y que requieran utilizar cualquier servicio médico por emergencia y/o hospitalización, relacionado directamente con esta enfermedad, los gastos médicos elegibles serán cubiertos bajo las siguientes condiciones:***

- ✓ **Participación del asegurado (Coaseguro) del cincuenta por ciento (50%) de los gastos médicos elegibles**
- ✓ **El beneficio del Límite de Coaseguro (Stop Loss) que se encuentre estipulado en la póliza contratada, no será aplicado**
- ✓ **Aplica Copago de acuerdo a condición de póliza**

Esta condición aplica para asegurados mayores a 18 años

Pólizas sin exclusión de Pandemias (Polizas individuales)

- Los asegurados que presenten síntomas de Covid-19 podrán acudir a la emergencia de cualquier hospital a realizarse la evaluación correspondiente, la cual puede ser cubierta por medio de Pago Directo si el proveedor pertenece a la red de proveedores RobleRed, si el proveedor no pertenece a RobleRed el reclamo debe presentarse a través de Reembolso Convencional
- De resultar positivo el diagnóstico, será el proveedor hospitalario conjuntamente con el Médico Tratante quienes aplicarán los protocolos establecidos para el manejo del tratamiento médico de manera ambulatoria u hospitalaria
- ***A partir del 01 de diciembre del presente año se incluirá en las condiciones de renovación de cada póliza, que para los asegurados que no cuenten con esquema completo de vacunación contra COVID-19 y que requieran utilizar cualquier servicio médico por emergencia y/o hospitalización, relacionado directamente con esta enfermedad, los gastos médicos elegibles serán cubiertos bajo las siguientes condiciones:***
 - ✓ **Participación del asegurado (Coaseguro) del cincuenta por ciento (50%) de los gastos médicos elegibles**
 - ✓ **El beneficio del Límite de Coaseguro (Stop Loss) que se encuentre estipulado en la póliza contratada, no será aplicado**
 - ✓ **Aplica Copago de acuerdo a condición de póliza**

Esta condición aplica para asegurados mayores a 18 años

II. PRUEBAS DE DIAGNÓSTICO

1. Pruebas iniciales

Pólizas con exclusión de Pandemias (Polizas colectivas)

Procede cobertura para asegurados que presentan sintomatología:

- a. Por medio de Pago Directo, siempre y cuando acudan a la emergencia de **Centros Hospitalarios La Paz**. Si el asegurado acude a la emergencia de otro proveedor no procede cobertura
- b. Por medio de Reembolso Convencional, si se realiza la prueba de forma ambulatoria con otro proveedor distinto a **Centros Hospitalarios La Paz**, **siempre y cuando la prueba resultara positiva, adjuntando el respectivo Formulario de Reclamación completado por el médico que ordenó la prueba**

No procede cobertura las pruebas a asegurados asintomáticos por nexo epidemiológico, para descarte, de tipo preventivo o como requisito para viajes

Pólizas sin exclusión de Pandemias (Polizas individuales)

- a. Procede cobertura para asegurados que presentan sintomatología siendo el resultado de las pruebas positivas o negativas, presentando la documentación médica de respaldo en la que se describan los síntomas y se ordene realizar la prueba:
 - Gastos Hospitalarios y de Emergencia pueden ser cubiertos a través de Pago Directo o Reembolso Convencional
 - Gastos Ambulatorios serán cubiertos únicamente a través de Reembolso Convencional adjuntando el respectivo Formulario de Reclamación completado por el médico que ordenó la prueba
- b. Únicamente procede cobertura para pruebas a asegurados asintomáticos por nexo epidemiológico, para descarte o de tipo preventivo en pólizas individuales **que cuenten con beneficio de Chequeo Médico Preventivo**, hasta el límite disponible del beneficio a través de Reembolso Convencional adjuntando el respectivo Formulario de Reclamación completado por el médico que ordena la prueba indicando la causa que da origen a la orden. No aplica para pólizas colectivas

2. Pruebas de seguimiento

- a. No serán sujetas a cobertura las pruebas realizadas para seguimiento de un caso recuperado o en proceso de recuperación, sean éstas positivas o negativas
- b. Una vez el asegurado ha sido diagnosticado con Covid-19 y amerite estudios complementarios (no pruebas Covid-19) para su tratamiento, éstos sí estarán cubiertos y puede utilizar Pago Directo

3. Pruebas por protocolo hospitalario para ingreso a emergencia o procedimientos programados:

- a. Procede cobertura por medio de Pago Directo, si la prueba se incluye en la cuenta hospitalaria cubierta con Proveedor de RobleRed siempre y cuando se realicen cualquiera de las pruebas específicas para Covid-19. No procede para éste fin prueba de Panel Respiratorio
- b. Procede cobertura por medio de Pago Directo o Reembolso Convencional, cuando el gasto se realice ambulatoriamente como estudio preoperatorio siempre y cuando la cirugía se encuentre cubierta

III. VACUNAS

- Con base en lo establecido en las condiciones de póliza, no procede cobertura de tratamientos preventivos por lo que la vacuna no se considera gasto médico elegible

IV. COMPLICACIONES ASOCIADAS A VACUNAS

Pólizas con exclusión de Pandemias (Polizas colectivas)

Los asegurados con sospecha de efectos adversos a la vacuna deben acudir a la emergencia de cualquier hospital que forme parte de **Centros Hospitalarios La Paz** a realizarse la evaluación correspondiente, la cual puede ser cubierta por medio de Pago Directo

Pólizas sin exclusión de Pandemias (Polizas individuales)

Los asegurados con sospecha de efectos adversos a la vacuna deben acudir a la emergencia de cualquier hospital a realizarse la evaluación correspondiente, la cual puede ser cubierta por medio de Pago Directo si el proveedor pertenece a la RobleRed, de lo contrario el reclamo debe presentarse a través de Reembolso Convencional

V. MEDICAMENTOS AMBULATORIOS

Procede cobertura, de acuerdo a condición de póliza contratada, para medicamentos directamente relacionados con el diagnóstico y orientados a la recuperación de la salud del asegurado, debidamente ordenados por el médico tratante y adquiridos con proveedores autorizados para su distribución. No procede cobertura para medicamentos preventivos, de tipo experimental o que no se encuentren debidamente autorizados por el Ministerio de Salud

PÓLIZAS SALUD SIEMPRE

Excluyen de su cobertura los gastos médicos respecto a enfermedades declaradas como epidemia/pandemia, sin embargo, Seguros El Roble, S.A. otorgará cobertura de acuerdo a lo siguiente:

- Los asegurados que presenten síntomas de Covid-19 **deben acudir a la emergencia de cualquier hospital que forme parte de Centros Hospitalarios La Paz** para realizarse la evaluación correspondiente
- De resultar positivo el diagnóstico, será el **Centro Hospitalario La Paz** conjuntamente con el Médico Tratante quienes aplicarán los protocolos establecidos para el manejo del tratamiento médico de manera ambulatoria u hospitalaria, dejando evidencia en el expediente médico del paciente
- De determinarse medicamente la necesidad de hospitalización, el **Centro Hospitalario La Paz** admitirá al paciente en el hospital designado y acondicionado especialmente para la atención de estos casos en donde se coordinarán los servicios correspondientes:
 - En el caso excepcional que Centros Hospitalarios La Paz confirma que no tiene disponibilidad para la hospitalización del paciente, Centros Hospitalarios La Paz referirá a otro hospital para brindarle la atención médica necesaria, aplicando los límites de cobertura establecidos y disponibles de acuerdo a póliza contratada, dejando evidencia en el expediente médico del paciente
- De acuerdo a condición de póliza Salud Siempre, el producto está diseñado para ser utilizado exclusivamente con una red de proveedores médicos denominada **Red Exclusiva**, por lo que para cualquier tipo de servicio, los asegurados deben acudir únicamente a **Centros Hospitalarios La Paz**
- ***A partir del 01 de diciembre del presente año, para los asegurados que no cuenten con esquema completo de vacunación contra COVID-19 y que requieran utilizar cualquier servicio médico por emergencia y/o hospitalización, relacionado directamente con esta enfermedad, los gastos médicos elegibles serán cubiertos bajo las siguientes condiciones:***
 - ✓ ***Participación del asegurado (Coaseguro) del cincuenta por ciento (50%) de los gastos médicos elegibles***
 - ✓ ***Aplica Copago de acuerdo a condición de póliza***

Esta condición aplica para asegurados mayores a 18 años

NOTAS IMPORTANTES:

- La disponibilidad de atención médica, la capacidad de encamamiento y las políticas de ingreso de cada uno de los proveedores, no es responsabilidad de Seguros El Roble
- Los asegurados ubicados fuera del departamento de Guatemala, podrán ser atendidos en cualquier proveedor de la RobleRed que preste el servicio a pacientes Covid-19.
- Si en dado caso un paciente debe ser trasladado de un centro hospitalario a otro, será la familia la encargada de realizar los trámites necesarios para esto
- La cobertura de gastos aplicará de acuerdo a Condiciones Generales y Particulares de cada póliza contratada respecto a valores razonables y acostumbrados, deducible, copago, coaseguro, entre otros.
- Para la presentación de reclamos a través de Reembolso Convencional, debe adjuntarse Formulario Único de reclamación completado en todas sus secciones así como toda la documentación de respaldo de los gastos
- La presentación de reclamos puede ser a través de la Plataforma de Reclamos Electrónicos o bien entregados físicamente en nuestras oficinas

El presente comunicado sustituye los comunicados oficiales emitidos anterior a la presente fecha.

CORPORACIÓN BI | SIEMPRE DE TU LADO

CENTROS HOSPITALARIOS LA PAZ | CALL CENTER 1747

"Comprometidos Con Tu Confianza"

Centros Hospitalarios La Paz		Dirección
Zona 14, Ciudad de Guatemala		10ª. Calle 2-31
Zona 11, Ciudad de Guatemala		17 Avenida 28-01
Zona 10, Ciudad de Guatemala		3ª. Calle Final 10-70
Zona 1, Ciudad de Guatemala		8ª. Avenida 2-48
Zona 3, Mixco	Km 13.8 Calzada Roosevelt C.C. Eskala Roosevelt	
	CAES	Km. 22.3 Carretera a El Salvador
Zona 3, Quetzaltenango		4ª. Calle 23-61

Si aún no cuenta con Póliza de Seguro, recuerde que puede preguntar por nuestros planes de Seguros Individuales y Colectivos al PBX: 2420-3333

