



# SERVICIOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

(Pólizas Accidentes Personales)

## Accidentes Personales



Para **Seguros Quálitas**, es importante que nuestros clientes conozcan los servicios que poseen dentro de su póliza de Accidentes Personales, de esta manera podremos garantizar un servicio óptimo

Manejamos una red de clínicas, para brindarte la atención respectiva por lo cual nuestros operadores están a disposición de orientarte al momento de necesitar nuestros servicios.

### ¿Cuáles son nuestros servicios?



Telemedicina



Claves de Emergencias



Reembolsos



Servicio de Ambulancia con atención médica a domicilio.



## Protocolo de Atención Premium:

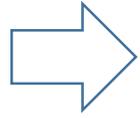
### ¿Cómo se activa?

- 1** Asegurado / Productor usted deberá **CONTACTARNOS** vía telefónica para recibir la orientación requerida (clínica y tipo de atención) a través de nuestros números **0412-330-54-86, 0412-330-54-93 y 0800-QUALITA (7825482) Opción #2, 0500-QUALITA**
- 2** Evite acudir a la clínica directamente sin antes recibir la orientación necesaria. Si eso llegase a ocurrir, se tomarán los datos respectivos para que nuestros médicos de **TELEMEDICINA** realicen una llamada de certificación medica para poder determinar si es viable la estricta emergencia o puede ser atendido a través de otro tipo de servicio.
- 3** Una vez nuestro médico de **TELEMEDICINA** certifique que se trata de una estricta emergencia. El Ejecutivo Premium realizara la verificación de la póliza y activará la Pre cobertura. Si por el contrario determina que puede ser tratado por otro servicio se hará el redireccionamiento correspondiente para su atención oportuna.
- 4** Ingresado el paciente a la clínica (si así se determina en el proceso antes mencionado) se realizan posteriormente el o los **SEGUIMIENTOS** establecidos de acuerdo al diagnóstico ( con el familiar del paciente y clínica ).
- 5** Una vez concretada la atención se realiza el egreso.

**“Evita traslados innecesarios o salir de casa sin previa orientación, contáctanos y te apoyamos”**



## Servicio de Telemedicina



Atención telefónica por nuestros médicos especialistas, quienes orientan al asegurado en función de la sintomatología presentada, realizando un diagnóstico primario, con tratamiento y seguimiento.

### ¿Cómo usar este servicio?

- 1** Debe contactarnos a través de nuestros números **0800-QUALITA (7825482) Opción #4.**
- 2** Describir su sintomatología al médico especialista asignado para su atención.
- 3** El médico emitirá un diagnóstico primario, si amerita tratamiento le será indicado o en caso de requerir atención médica en uno de nuestros centros de salud realizará el trámite correspondiente.
- 4** El médico especialista asignado, estará en constante comunicación, haciendo el seguimiento hasta tu mejoría.

**“Evita traslados innecesarios o salir de casa sin previa orientación, contáctanos y te apoyamos”**



Claves de Emergencias:  
Atención 24 horas  
(365 días del año)



Este servicio es exclusivo de cualquier eventualidad considerada una emergencia por el cual se gestiona la atención médica directa e inmediata, por nuestra red de clínicas.

## ¿Cómo usar este servicio?

- 1 Si requiere orientación, debe contactarnos a través de nuestros números **0800-QUALITA (7825482) Opción 2 / 0500-QUALITA (7825482) Opción 3** o solicitar el servicio mediante nuestros correos electrónicos:
  - ✓ [premium.emergencias@seguros-qualitas.com](mailto:premium.emergencias@seguros-qualitas.com)
  - ✓ [sd24@seguros-qualitas.com](mailto:sd24@seguros-qualitas.com)

iLlama!



“Antes de acudir a una clínica o centro de salud es indispensable que nos contactes para poder garantizar la atención de manera optima en una clínica de nuestra red, ya que previamente hacemos el enlace que nos permite brindarte esta garantía”



## Claves de Emergencias: Atención 24 horas (365 días del año)

- 2 Al contactarnos será atendido por nuestros ejecutivos, este realiza la gestión administrativa con la clínica (de nuestra red) anticipando la llegada del paciente y la sintomatología que presenta, para que su atención sea inmediata.
- 3 En caso de que la clínica por razones internas no tenga la capacidad de atención, el ejecutivo hace el enlace con otras, evitando traslados innecesarios.
- 4 De no tratarse de una emergencia real, el ejecutivo referirá al servicio de telemedicina o atención primaria en salud, garantizando el buen uso de la póliza en beneficio del asegurado.
- 5 El ejecutivo hace seguimiento constante con el asegurado y/o familiar garantizando que la atención cumpla nuestros estándares de servicio de principio a fin.

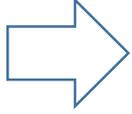
**iLlama!**



**“Antes de acudir a una clínica o centro de salud es indispensable que nos contactes para poder garantizar la atención de manera optima en una clínica de nuestra red, ya que previamente hacemos el enlace que nos permite brindarte esta garantía”**



## Reembolsos



El uso de este servicio debería ser mínimo porque tenemos a disposición del asegurado, centros de atención con el cual otorgamos consultas, estudios, medicamentos a fin de que no tenga que realizar gastos para un posterior reintegro.

### ¿Cómo usar este servicio?

- 1** Si requiere orientación, debe contactarnos a través de nuestros números **0800-QUALITA (7825482) Opción 3 / 0500-QUALITA (7825482) Opción 8** o solicitar el servicio mediante nuestros correos electrónicos:
- 2**
  - ✓ Producto tradicional [reembolsos@seguros-qualitas.com](mailto:reembolsos@seguros-qualitas.com)
  - ✓ Productos Premium [premium.reembolsos@seguros-qualitas.com](mailto:premium.reembolsos@seguros-qualitas.com)
- 3** Nuestros ejecutivos atenderán su requerimiento, haciendo la verificación pertinente de la documentación consignada.
- 4** Realizan el trámite respectivo de liquidación del siniestro, para su posterior reintegro administrativo.

Finalmente nos comunicamos con el asegurado para brindarle orientación sobre el uso de este servicio.

**“Evitar el uso este servicio beneficia a nuestros asegurados, lo más importante para Seguros Qualitas es, apoyarle con nuestros servicios directos de atención y que el asegurado no tenga que incurrir en gastos”**

**iProtege  
tu bolsillo!**



## ¿Cuáles son los Requisitos a Consignar?



### Reembolso

- ✓ Informe médico amplio y detallado, con la cronología del accidente presentado.
- ✓ Estudios que avalen el diagnóstico.
- ✓ Facturas y presupuesto.
- ✓ Declaración de siniestros.
- ✓ Copia de cédula de identidad.



## ¿Sabías que manejamos un enfoque de servicio “Humanizado”?

- ✓ Atención y orientación directa al asegurado desde que presenta su eventualidad.
- ✓ Canalización del servicio inmediato.
- ✓ Seguimiento constante desde que se comunica con el ejecutivo, hasta que culmina su servicio.
- ✓ Monitoreo al servicio que otorga clínica, garantizando que cumpla con nuestro protocolo de atención y los estándares de Calidad.
- ✓ Empatía y contacto, con nuestros asegurados.
- ✓ Equipo Médico de especialistas esenciales
- ✓ Realizamos encuestas de satisfacción de servicio a fin de valorar la opinión de nuestros asegurados, tanto de nuestros ejecutivos como de la clínica en donde se brindó la atención.
- ✓ Apoyo y garantía de servicio.

## **¡Recuerda!**

Tenemos Ejecutivos dedicados a orientarte en cualquier eventualidad.

**¡Contáctanos!**

En caso de una eventualidad, comunícate con nosotros para realizar la gestión anticipada con la clínica.

**¡Evita traslados innecesarios!**

Contamos con una red de clínicas, que nos permite ofrecer un servicio óptimo y de calidad.

**¡Te orientamos!**

Evita el uso del reembolso.

**¡Protege tu bolsillo!**

Con el servicio de telemedicina podrás tener apoyo primario en diagnóstico y tratamiento desde la tranquilidad de tu hogar.

**¡Te apoyamos!**

**¡Estamos juntos en esto!**



## Contacto



[www.seguros-qualitas.com](http://www.seguros-qualitas.com)



@seguros-qualitas



@segurosqualitasoficial



@seguros.qualitas



Seguros Qualitas C.A





*Apóyate en mí*

RIF: J-30668450-6