

Argumentario situación de
Emergencia Sanitaria por
coronavirus SARS-CoV-2

Contenido

El presente documento incluye los Argumentarios información de sobre cómo actuar con clientes que pregunten por el Coronavirus

Introducción

¿Qué es el nuevo coronavirus SARS-CoV-2?

Los coronavirus son una amplia familia de virus que normalmente afectan sólo a animales. Algunos tienen la capacidad de transmitirse de los animales a las personas.

El nuevo coronavirus SARS-CoV-2 es un nuevo tipo de coronavirus que puede afectar a las personas y se ha detectado por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China. Todavía hay muchas cuestiones que se desconocen en relación a la enfermedad que produce: COVID-19.

Los síntomas más comunes incluyen fiebre, tos, y sensación de falta de aire. En algunos casos también puede haber síntomas digestivos como diarrea y dolor abdominal. En casos más graves, la infección puede causar neumonía, dificultad importante para respirar, fallo renal e incluso la muerte. Los casos más graves, generalmente ocurren en personas de edad avanzada o que padecen alguna otra enfermedad, como, por ejemplo, del corazón, del pulmón o problemas de inmunidad.

Según la evolución de la situación, las zonas de riesgo pueden ir variando.

Se puede consultar el mapa de zonas de transmisión comunitaria en:

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/areas.htm>

Coronavirus y asegurados de ASISA

Ante la situación de que un asegurado de ASISA, de cualquier tipología (pólizas directas, mutualistas, colectivos etc...), presente, en cualquiera de nuestros servicios asistenciales, propios o concertados, sospecha de infección por el SARS-CoV-2, el facultativo que atiende actuará según las indicaciones de su Comunidad Autónoma, siguiendo en todo caso instrucciones y de acuerdo al protocolo que establezca el Ministerio en todo momento.

Cobertura de ASISA ante el coronavirus

INFORMACIÓN EN REVISIÓN PERMANENTE

- Póliza Privada

Si un asegurado de ASISA se dirige directamente a alguno de nuestros hospitales o centros asistenciales, será atendido siempre. La atención se prestará de acuerdo con el protocolo oficial definido por el Ministerio. No se efectuará ningún cargo al paciente.

- Funcionarios:

A los pacientes mutualistas que han elegido nuestra compañía, ASISA les prestará asistencia en todo momento como se ha venido haciendo hasta ahora. Como en el caso anterior, será atendido siempre de acuerdo con el protocolo marcado por el Ministerio. Por supuesto, no se efectuará ningún cargo al paciente











Recordar que esta información está en revisión permanente y que puede sufrir modificaciones en función de los protocolos que marque el Estado.

Teléfonos de atención habilitados por las CCAA

Pueden consultarse los teléfonos habilitados en las distintas CCAA a través del siguiente enlace:

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/telefonos.htm>

En aquellos casos donde se referencie a una web, continúa funcionando el 112.

	Andalucía	900 400 061 / 955 545 060
	Aragón	976 696 382
	Asturias	900 878 232 / 984 100 400 / 112 marcando 1
	Cantabria	900 612 112
	Castilla La Mancha	900 122 112
	Castilla y León	900 222 000
	Cataluña	061
	Ceuta	900 720 692
	C. Madrid	900 102 112
	C. Valenciana	900 300 555
	Extremadura	112
	Galicia	900 400 116
	Islas Baleares	061
	Canarias	900 112 061
	La Rioja	941 298 333
	Melilla	112
	Murcia	900 121 212
	Navarra	948 290 290
	País Vasco	900 203 050

Preguntas frecuentes

ASISA ha adquirido el compromiso con las autoridades sanitarias de suprimir temporalmente la cláusula de exclusión por epidemia que figura en las pólizas de salud. Esta información es pública y se puede utilizar si algún cliente hace referencia a esta condición

A continuación, recogemos preguntas que pueden formular los asegurados:

1. ¿Soy asegurado de una póliza privada, me cubre mi seguro el diagnóstico y tratamiento del coronavirus?

Usted recibirá atención en todo momento en nuestros hospitales y centros asistenciales. La atención la prestaremos siempre de acuerdo a los protocolos de actuación coordinados por el Ministerio y no supondrá un coste adicional para usted.

Todos los asegurados de ASISA tienen garantizada en este momento la atención por coronavirus. Por lo tanto, cualquier asegurado de salud de ASISA afectado por COVID-19 puede acudir con normalidad a los centros del cuadro médico de la compañía para recibir la atención que requiera de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Sanidad y las consejerías autonómicas.

En cualquier caso y siguiendo la recomendación del Ministerio de Sanidad, para no saturar los servicios de salud y evitar nuevos contagios, le recomendamos que, si manifiesta síntomas, antes de acudir a algún centro, consulte las páginas web de su comunidad autónoma y siga sus recomendaciones o contacte telefónicamente con los teléfonos de atención sanitaria facilitados por ellas (112 o 061 solo en algunas CCAA) o con el Centro Nacional de Urgencias y Emergencias de ASISA en el teléfono de atención 900 900 118

2. ¿ASISA cubre la prueba para diagnóstico de coronavirus?

Todos los asegurados de ASISA tienen garantizada en este momento la atención por coronavirus. Será el médico quien, de acuerdo con los protocolos marcados por Sanidad, indique la conveniencia de realizar la prueba diagnóstica. Si así fuera no supondría coste para usted.

Si manifiesta síntomas, contacte telefónicamente con los teléfonos de atención sanitaria facilitados por cada CCAA, (112 o 061 solo en algunas CCAA) o con el Centro Nacional de Urgencias y Emergencias de ASISA en el teléfono de atención 900 900 118. Todos los asegurados de ASISA tienen garantizada en este momento la atención por coronavirus.

Indicaciones para la realización del test diagnóstico para la detección del coronavirus

A. Persona con un cuadro clínico de infección respiratoria aguda que se encuentre hospitalizada o que cumpla criterios de ingreso hospitalario.

B. Persona con un cuadro clínico de infección respiratoria aguda de cualquier gravedad que pertenezca a alguno de los siguientes grupos:

- (a) personal sanitario y socio-sanitario
- (b) otros servicios esenciales.

Se podrá considerar la realización del test diagnóstico en personas especialmente vulnerables que presenten un cuadro clínico de infección respiratoria aguda independientemente de su gravedad, tras una valoración clínica individualizada.

3. He oído hablar del Test de rápido diagnóstico ¿Puedo hacérmelo?

En ASISA estamos al servicio de lo que nos indique el Ministerio de Sanidad. Hasta ahora, no hemos recibido instrucciones al respecto. En cuanto las tengamos, y nos digan cómo proceder, pondremos todo lo que esté en nuestra mano para colaborar, como hemos hecho hasta ahora.

4. ¿Puedo ir a un médico de ASISA para que detecten si tengo el coronavirus?

Si tiene síntomas, si ha estado en contacto con personas de riesgo, o tiene dudas porque ha estado o residido en los 14 días previos al inicio de los síntomas en zonas en las que se ha declarado transmisión comunitaria, aíslese y siguiendo la recomendación del Ministerio de Sanidad para no saturar los servicios de salud y evitar nuevos contagios, le recomendamos que, antes de acudir a algún centro contacte telefónicamente con los teléfonos de atención sanitaria facilitados por cada CCAA, (112 o 061 solo en algunas CCAA) o con el Centro Nacional de Urgencias y Emergencias de ASISA en el teléfono de atención 900 900 118

5. ¿Puedo hacerme la prueba/test de diagnóstico de coronavirus pagando un extra aunque no tenga síntomas?

En estos momentos nuestra prioridad es apoyar a la sanidad pública y atender los casos con sintomatología. Nuestro compromiso es dedicar todo nuestro esfuerzo y todos nuestros recursos a frenar la propagación del coronavirus para, entre todos, intentar revertir la situación y recuperar lo antes posible la normalidad.

En este sentido, debe ser un médico quien, de acuerdo a los protocolos marcados por Sanidad, indique la conveniencia de realizar la prueba diagnóstica. Si así fuera no supondría coste para usted. Si manifiesta síntomas, contacte telefónicamente con los teléfonos de atención sanitaria facilitados por cada CCAA, (112 o 061 solo en algunas CCAA) o con el Centro Nacional de Urgencias y Emergencias de ASISA en el teléfono de atención 900 900 118. Todos los asegurados de ASISA tienen garantizada en este momento la atención por coronavirus.

6. ¿Soy asegurado de Muface-Isfas-MGJ, cómo tengo que actuar si tengo síntomas del coronavirus?

En caso de tener síntomas y para no saturar los servicios de salud y evitar nuevos contagios, el Ministerio de Sanidad recomienda antes de acudir a algún centro contactar telefónicamente con los teléfonos de atención sanitaria facilitados por cada CCAA (ver teléfonos al final del documento) o con el Centro Nacional de Urgencias y Emergencias de ASISA en el teléfono de atención 900 900 118

7. ¿Soy funcionario. ASISA me cubre en caso de tener síntomas o tener el coronavirus?

Usted recibirá atención en todo momento en nuestros hospitales y centros asistenciales. La atención la prestaremos siempre de acuerdo a las instrucciones y protocolo definidos por el Ministerio y no supondrá un coste adicional para usted.

Todos los asegurados de ASISA tienen garantizada en este momento la atención por coronavirus. Por lo tanto, cualquier asegurado de salud de ASISA afectado por COVID-19 puede acudir con normalidad a los centros del cuadro médico de la compañía para recibir la atención que requiera de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Sanidad y las consejerías autonómicas.

En cualquier caso y siguiendo la recomendación del Ministerio de Sanidad, para no saturar los servicios de salud y evitar nuevos contagios, le recomendamos que, si manifiesta síntomas, antes de acudir a algún centro contacte telefónicamente con los teléfonos de atención sanitaria facilitados por cada CCAA, (112 o 061 solo en algunas CCAA) o con el Centro Nacional de Urgencias y Emergencias de ASISA en el teléfono de atención 900 900 118

8. Acabo de llegar de una de las zonas consideradas de riesgo, ¿qué tengo que hacer?

Si no tiene síntomas, continúe haciendo su vida normal. Si desarrolla síntomas de forma súbita de infección respiratoria aguda y ha estado o residido durante los 14 días anteriores en una zona de transmisión comunitaria deberá evitar el contacto con otras personas y contactar con los servicios de salud de las CCAA.

Los servicios sanitarios valorarán su estado de salud y el antecedente de viaje o residencia y el posible contacto con casos de coronavirus.

Además, pueden ponerse en contacto con nuestro Centro Nacional de Urgencias y Emergencias en el teléfono de atención 900 900 118

9. Me han indicado que debo estar en aislamiento domiciliario ¿quién realizará el seguimiento?

Será su médico que determinará siguiendo los protocolos marcados por el Ministerio, si usted precisa aislamiento domiciliario y el tipo de seguimiento necesario.

10. ¿Tengo póliza privada, queda cubierta la asistencia en el extranjero por ser de ASISA?

Las autoridades sanitarias recomiendan no viajar salvo que sea estrictamente necesario. En estos momentos está declarada una situación de pandemia global y algunos países, como los EEUU, han limitado el acceso a su territorio dependiendo de la procedencia, por ejemplo, España

En aquellos casos en los que el viaje sea estrictamente necesario, tendrá cobertura de consulta médica y/o atención en urgencias en el extranjero. Puede consultar los límites de su producto en su área privada de la web y/o app de ASISA

En todo caso, recuerde que el diagnóstico y/o tratamiento de la infección, llegado el caso, responderá al protocolo marcado por las autoridades sanitarias del país donde se encuentre. En este sentido, infórmese antes de los convenios que existen en materia de asistencia sanitaria con

el país de destino o en su defecto, la normativa que lo regula para conocer si los costes derivados de esa asistencia correrían a su cargo.

Tenga en cuenta el cierre de fronteras que hay en distintos países.

11. Si tengo que hacer algún trámite con Asisa, ¿cómo lo gestiono?

Desde Asisa seguimos trabajando para estar cerca de usted. Para que no tenga que desplazarse ponemos a su disposición distintos canales de comunicación:

- App Asisa
- Área privada de la web de Asisa
- Teléfono de atención al cliente: 91 9911999
- Y también estamos en twitter donde puede dirigirse a nosotros y nuestros compañeros resolverán sus dudas.

Si tiene que acudir a alguna de nuestras delegaciones, tenemos un horario especial ante la situación actual, de 9:00 a 13:00h. Recuerde lo importante que es en estos momentos quedarse en casa. Acuda solo para temas muy urgentes. Ayúdenos a cuidar de su salud y también de la de los nuestros.

12. Soy Mutualista, ¿cómo solicito mi baja laboral?

- Si es Mutualista de **Muface**:

Debido a la situación actual, si sospecha que tiene el virus, puede que se le emita un parte de baja por aislamiento y si posteriormente el resultado es negativo, el médico emitirá un parte de alta cuando lo considere. Todo el tiempo cubierto por los partes tiene para el mutualista la misma protección que por cualquier otro proceso de Incapacidad Temporal.

Dada la saturación en algunos centros por la situación actual, puede que sea atendido unos días más tarde del inicio de la enfermedad, debido a esta circunstancia y por indicación Muface, y sólo de manera coyuntural, se aceptan partes de baja emitidos algunos días después del comienzo de la situación.

También debido a la situación actual, se están produciendo atenciones sanitarias por teléfono para evitar contagios. Se puede prescribir aislamiento por teléfono. Por este motivo, excepcionalmente se aceptan partes de baja en que la atención al paciente se ha prestado por teléfono.

Los códigos que se van a utilizar para los partes son:

B34.2	Infección debida a coronavirus, no especificada
B97.29	Otros coronavirus como causa de enfermedades clasificadas bajo otro concepto
Z03.818	Contacto para observación por sospecha de exposición a otros agentes biológicos descartada
Z20.828	Contacto y (sospecha de) exposición a otras enfermedades transmisibles virales

Se pueden descargar los partes de la web de Muface y enviar una vez cumplimentados y firmados por email al mutualista. https://www.muface.es/muface_Home/Prestaciones/Impresos.html

Ambas excepciones se aceptan para cualquier patología, no sólo para las relacionadas con el COVID 19, siempre que sean debidas al desbordamiento de los médicos que no pueden atender a todos los pacientes que lo solicitan a tiempo.

- Si es mutualistas de **ISFAS**:

Estamos pendientes de recibir instrucciones por parte de la mutualidad, mientras haya una nueva comunicación, su médico le podrá dar la baja o de forma presencial si es indispensable, o por teléfono y reenviarlo a Isfas de la manera que realizan habitualmente. Se aceptarán con carácter retroactivo.

En todo caso, las Delegaciones ISFAS permanecerán abiertas para atender a los afiliados que lo requieran para temas urgentes.

- Si es mutualista de **MGJ**:

Estamos a la espera de recibir nuevas instrucciones por parte de su mutualidad debido a la situación actual, no obstante su médico le podrá dar la baja o de forma presencial si es indispensable, o por teléfono y reenviarlo a MGJ de la manera que realizan habitualmente.

En todo caso, las Delegaciones permanecerán abiertas para atender a los afiliados que lo requieran para temas urgentes como:

- Información general.
- Gestión de entrega de talonarios y de visados de recetas.
- Altas de afiliación
- Cambios extraordinarios de entidad médica.
- Autorización de dispensación de medicamentos hospitalarios.

Estas pautas se podrán modificar a lo largo de estos días, en función del devenir de los acontecimientos.

13. Necesito una receta ¿qué hago?

Puede usted acudir a su médico para recogerla. Por favor, si se ve obligado a ello, recuerde tomar todas las medidas recomendadas para protegerse.

Hasta el momento la receta siempre debe ir firmada, (ya sea póliza directa o mutualista) y debe ser original, no fotocopia. Se está trabajando para intentar tener solución alternativa

En cuanto a mutualista:

MUFACE

https://www.muface.es/muface_Home/Coronavirus/CORONAVIRUS-MUFACE.html

Talonarios

La solicitud de talonarios de recetas puede hacerse excepcionalmente en horario de oficina por vía telefónica (060), también mediante correo electrónico o llamada telefónica a su servicio provincial. En cualquier momento, puede hacerse vía APP (sin necesidad de identificación electrónica) o vía sede electrónica (con Cl@ve o certificado electrónico DNI-e). A través de cualquiera de estas vías el talonario será enviado por correo postal.

Llame a su servicio provincial o escriba a su correo electrónico antes de acudir.

Visados de recetas:

Se ha aprobado la exención del visado de recetas en las oficinas de MUFACE. Esto quiere decir que, con esta medida extraordinaria, los mutualistas no tendrán que acudir a las oficinas para su sellado y podrán adquirirlas en la farmacia solo con la receta.

MUGEJU

<http://www.mugeju.es/>

Talonarios de recetas,

Podrán obtenerse mediante su solicitud vía sede electrónica, preferentemente, y por teléfono.

Visados de recetas:

Los mutualistas pueden acudir directamente a la farmacia para obtener aquellos medicamentos que necesitaban autorización previa por parte de MUGEJU.

Las nuevas solicitudes de autorizaciones de tratamientos con medicamentos de dispensación hospitalaria sin cupón precinto seguirán tramitándose por el procedimiento ordinario.

ISFAS

<https://www.defensa.gob.es/isfas/>

- Se SUSPENDE la solicitud presencial en las Delegaciones del ISFAS de solicitudes de prestaciones complementarias (DENTARIAS, OCULARES Y OTRAS AYUDAS TÉCNICAS). Estas ayudas se pueden solicitar por correo electrónico o a través de la Sede Electrónica.
- Se SUSPENDE la solicitud presencial de talonarios de recetas. Estos talonarios se pueden solicitar a través de la Sede Electrónica (sin necesidad de certificado digital) o mediante los teléfonos de atención al público o de la respectiva Delegación.
- Se SUSPENDE la solicitud presencial de las siguientes prestaciones, que podrán ser realizadas por correo ordinario:

Prestaciones por estancia temporal en residencias asistidas.
Ayudas para la atención de enfermos crónicos.
Ayudas para pacientes celíacos.
Ayudas económicas por fallecimiento.
Prestaciones de las Mutuas integradas (AMBE y AMBA)

- Se SUSPENDE la solicitud presencial de altas, bajas o variaciones de afiliación de titulares y/o beneficiarios, que podrán ser realizadas a través de la sede electrónica o por correo postal. En todo caso, las Delegaciones ISFAS permanecerán abiertas para atender a los afiliados que lo requieran

14. Soy Mutualista, y tengo un tratamiento en curso, ¿qué tengo que hacer?

Diríjase por favor a su centro de tratamiento por teléfono o por mail para que le informen de la continuidad de su tratamiento o si fuera posible su retraso.

15. Me están anulando las citas, ¿por qué lo hacen?

Debido a la situación actual, todo nuestro dispositivo asistencial está a disposición del gobierno para que se pueda utilizar de forma inmediata cuando se requiera. En un momento como el que estamos viviendo, es necesario ajustar las agendas constantemente para poder atender los casos más urgentes.

Aún así, desde ASISA estamos haciendo un gran esfuerzo para responder, lo mejor posible, ante las necesidades que puedan plantear todos nuestros asegurados. Los temas urgentes serán prioritarios y para aquellos otros que no lo son, nos preocuparemos siempre de buscar una alternativa que le ayude.

Continuamos prestándole servicio en nuestros centros ASISA y hospitales HLA y puede dirigirse a ellos en caso de necesidad.

- *Preguntar qué servicio necesita y se le buscará una alternativa donde recibir asistencia. Si no es posible hacerlo en el momento porque necesitemos confirmación, se recogerán sus datos y se le llamará en cuanto se disponga de ella.*
 - *El cliente no lo necesita en este momento: nos ofreceremos siempre para hacerlo más adelante.*
 - *El cliente no desea que lo hagamos: Le recordaremos la importancia de contactar con el centro por teléfono o mail si lo tuviese antes de acudir al centro para verificar su horario de atención.*

Comprobar si es beneficiario de chat médico. Si es así además, hemos puesto a su disposición de forma totalmente gratuita hasta 31/12 el servicio de chat médico (comprobad antes de ofrecerlo si es destinatario de este servicio: ver apartado siguiente) en el que un equipo de profesionales médicos podrá resolver dudas sobre su salud desde su domicilio, sin tener que desplazarse. Las 24 horas del día, por mensaje o videoconsulta. Elige usted lo que más le interese en cada momento.