

**Versión
Actualizada**

al 31/03/2020



HUMANO

te informa

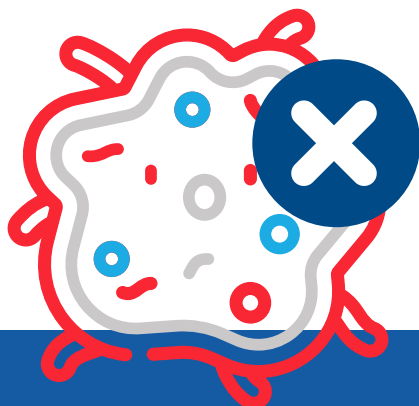
**Guía para clientes,
afiliados y asegurados.**

Todo lo que necesitas saber sobre prevención,
servicios y coberturas relacionadas con el **COVID-19**.

INDICE

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 01 | Información sobre el COVID-19 | 03 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué es el Coronavirus? ¿Qué es la COVID-19? Mapa evolución de la enfermedad. ¿Cómo se transmite? Síntomas frecuentes. | |
| 02 | Medidas de prevención | 05 |
| | <ul style="list-style-type: none"> Consejos de prevención. ¿Qué puedo hacer para evitar el COVID-19? ¿Cómo lavar tus manos correctamente? ¿Cómo utilizar y desechar una mascarilla? | |
| 03 | Población especial | 07 |
| | <ul style="list-style-type: none"> Niños, personas con hipertensión, diabetes, asma y personas de edad avanzada. | |
| 04 | Medidas adoptadas por nuestras empresas | 12 |
| 05 | Nuestros servicios | 15 |
| 06 | Coberturas relacionadas al COVID-19 | 20 |

01 INFORMACIÓN SOBRE EL COVID-19



¿Qué es un Coronavirus?

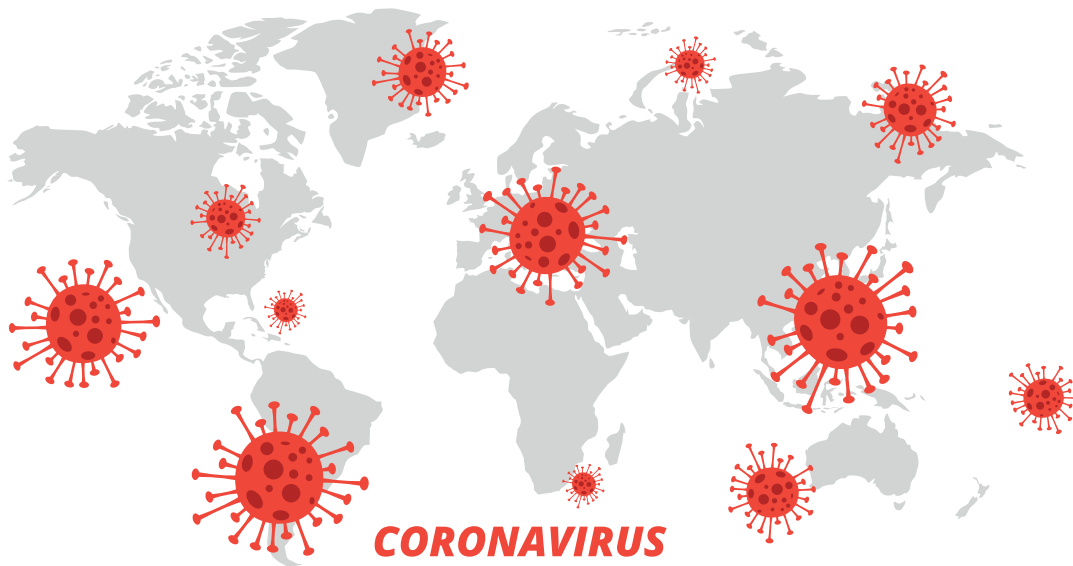
Los coronavirus son una **extensa familia de virus** que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el **síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS)** y el **síndrome respiratorio agudo severo (SRAS)**. El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad **COVID-19**.

¿Qué es la COVID-19?

La COVID-19 también conocida como **SARS-CoV-2**, es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019.

Mapa evolución de la enfermedad

Para conocer más sobre la evolución mundial de la enfermedad, puedes consultar información en tiempo real dando click a la siguiente imagen:



Fuente: Coronavirus COVID-19 Global Cases by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University

Forma de transmisión



Al entrar en contacto con la tos y/o el estornudo de una persona infectada.



Contacto personal cercano

Síntomas frecuentes



Fiebre alta



Tos seca



Dificultad para respirar



Fatiga



En algunos casos puede presentar diarrea.

02 MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Consejos de prevención



Lava frecuentemente tus manos con agua y jabón.



Procura el distanciamiento social, evitando lugares multitudinarios y saludar de manos o besos.



Evita tocar tus ojos, nariz y boca.



Si presentas síntomas, llama a tu médico.



Guarda al menos 1 metro de distancia de personas infectadas.



Si toses o estornudas, cubre tu boca y nariz con tu codo flexionado o con un pañuelo desechable.



Tus dispositivos móviles pueden ser focos de contagio y propagación de virus. Lava tus manos y tus dispositivos frecuentemente.

¿Qué puedo hacer para evitar el COVID-19?

La prevención es la clave para evitar la propagación de esta enfermedad. Mantente atento a las informaciones actualizadas sobre esta pandemia, buscando siempre fuentes oficiales y evitando el pánico y la desinformación.



Toma las siguientes medidas de precaución:

Lava tus manos frecuentemente, con agua y jabón, o utiliza un desinfectante de manos a base de alcohol.

¿Por qué? Con estas medidas puedes eliminar el virus si éste está en sus manos.

Aquí te mostramos cómo:



¿Cómo usar, quitarse y desechar una mascarilla?



Antes de colocarte tu mascarilla, **lava tus manos con desinfectante** a base de alcohol o con agua y jabón.



Cubre tu boca y nariz con la mascarilla y **asegúrate de que no haya espacios entre tu cara y la máscara.**



Evita tocar la mascarilla mientras la usas. Si lo haces, lava tus manos.



Cámbiate de mascarilla si está húmeda y **no reutilices las mascarillas desechables.**



Para quitar la mascarilla, **retírala por detrás, sin tocar la parte delantera, bótila inmediatamente en un zafacón cerrado y lava tus manos.**

03 POBLACIÓN ESPECIAL

Con población especial nos referimos a aquellas personas que tengan alguna condición de salud o estadio por el cual se debe tener mayor precaución y cuidado ante la pandemia COVID-19.



Niños

¿Qué riesgo tienen los niños de enfermarse de la COVID-19?

Según lo que se conoce hasta el momento sobre la enfermedad, no parece que los niños presenten mayor riesgo por la COVID-19 que los adultos. Al momento la mayoría de los casos de COVID-19 han ocurrido en adultos.

¿Cómo puedo proteger a mis hijos de la infección por COVID-19?

Involucra a tus hijos en el proceso de evitar la propagación de esta enfermedad enseñándoles los consejos de prevención.

Los síntomas de la COVID-19, ¿Son diferentes en los niños?

No. Los síntomas de la COVID-19 son casi iguales en niños y adultos, aunque al parecer los casos son menos severos en los niños. Los síntomas asociados a la COVID-19 son fiebre, congestión nasal y tos.

¿Debo hacer que mi hijo se ponga mascarilla?

No. Si tu hijo está sano, no hay necesidad de que utilice una mascarilla. Solo las personas con síntomas de la enfermedad, o que están cuidando a personas enfermas deben utilizar la mascarilla.

Fuentes: Centro de control y prevención de enfermedades (CDC) – Coronavirus Disease (COVID-19), consultado el 19 de Marzo 2020.



Embarazadas

Estando embarazada ¿Tengo más riesgo por la infección por el COVID-19?

De esto no es muy seguro lo que se sabe. Sin embargo, como el embarazo cambia el sistema de defensa (inmunológico) puede hacer que más fácilmente sufras de alguna infección respiratoria producida por virus como el COVID-19. Si te contagias, podrías estar también a mayor riesgo de desarrollar la forma severa de la enfermedad, comparado con la población general.

Aunque esto no ha sido demostrado con la poca información que existe, la infección por otros virus respiratorios como la influenza es más severa en embarazadas. Por esto, es muy importante que tomes medidas preventivas para evitar la infección, tales como el correcto lavado de manos y evitar las aglomeraciones de personas y el contacto con personas enfermas.

¿Cómo puede afectar el coronavirus a mi embarazo?

Al igual que en la pregunta anterior, no existe información suficiente para responder claramente a esta interrogante. Si es conocido que otras infecciones respiratorias como la Influenza si se asocian con complicaciones como parto prematuro o bajo peso al nacer, igualmente fiebre alta durante el embarazo puede incrementar el riesgo de complicaciones.

¿Puedo transmitirle el coronavirus a mi bebé durante el embarazo o el parto?

Aún se desconoce si el COVID-19 puede ser transmitido al bebé dentro del útero, o en el momento del parto. Sin embargo, en los pocos casos de recién nacidos de madres infectadas con el virus no se ha demostrado infección de los bebés, ni rastros del virus en la leche materna o en el líquido que protege al bebé dentro de la matriz llamado líquido amniótico.

Sí existen reportes de recién nacidos de pocos días de vida presentando infección, lo que sugiere que las madres pueden transmitir la enfermedad a sus bebés por el contacto cercano después del parto.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda a las madres con síntomas de infección por COVID-19 que mientras estén dando el seno a su niño/a apliquen las siguientes medidas.

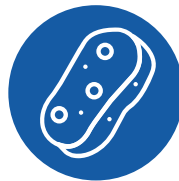


Higiene respiratoria:

Cubrirse con el codo al toser o estornudar, y utilizar mascarilla durante el amamantamiento.



Lavarse las manos antes y después del contacto con el niño o la niña.



Limpiar y desinfectar de manera rutinaria las superficies con las que ha estado en contacto.

¿Cómo puedo protegerme de la infección por COVID-19 durante mi embarazo?

Las medidas de prevención durante el embarazo son las mismas que para la población general. Puedes contribuir a detener la diseminación de esta enfermedad siguiendo estas recomendaciones:

Cubre tu boca con el codo al toser o estornudar.

Evita el contacto con personas enfermas

Lava tus manos frecuentemente o utiliza gel desinfectante de manos.

Fuentes:

ACOG. 2020. Practice advisory: Novel coronavirus 2019 (COVID-19). American College of Obstetricians and Gynecologists.

<https://www.acog.org/Clinical-Guidance-and-Publications/Practice-Advisories/Practice-Advisory-Novel-Coronavirus2019> [Accessed March 2020]

CDC. 2020a. Coronavirus disease 2019 (COVID-19): How to protect yourself. U.S. Centers for Disease Control and Prevention. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prepare/prevention.html> [Accessed March 2020]

CDC. 2020b. Coronavirus disease 2019 (COVID-19): If you are at higher risk. U.S. Centers for Disease Control and Prevention. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/specific-groups/high-risk-complications.html> [Accessed March 2020]

+60 Personas de riesgo

Algunas personas podrían estar a mayor riesgo de enfermedad grave por la COVID-19. Estas personas son:



Personas mayores de 60 años.



Personas con condiciones serias de salud como presión alta (hipertensión), diabetes o enfermedad de los pulmones.

¿Cómo puedo protegerme de la infección por COVID-19 si soy una persona de riesgo? Si eres una persona de riesgo, ya sea por la edad o por una condición de salud:

- Lava tus manos frecuentemente o utiliza gel desinfectante de manos
- Evita el contacto cercano con personas enfermas
- Mantente a distancia de las demás personas
- Limpia y desinfecta frecuentemente las superficies de contacto
- Mantente en contacto con tu proveedor de salud

Fuente: CDC. 2020a. Coronavirus disease 2019 (COVID-19): How to protect yourself. U.S. Centers for Disease Control and Prevention. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prepare/prevention.html> [Accessed March 2020]



Inmunosuprimidos

Las principales recomendaciones a seguir para evitar la COVID-19 en personas a riesgo por inmunosupresión son las siguientes.

- No salgas de casa
- Recuerda poner en práctica las medidas de higiene personal
- Usa tus codos o pañuelos desechables si vas a toser o estornudar
- Evita el contacto cercano con personas que estén enfermas
- Quédate en casa si estás enfermo
- Trata de seguir una alimentación saludable
- Evita las aglomeraciones
- Evita el consumo de tabaco y alcohol
- Evita compartir comida y utensilios (cubiertos, vasos, servilletas, pañuelos, etc.) y otros objetos sin limpiarlos debidamente

Fuentes: Sociedad Española de Inmunología (SEI) y Sociedad Española de Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica (SEIMC)

04 MEDIDAS ADOPTADAS POR NUESTRAS EMPRESAS

Para asegurar tu bienestar y ante los retos que el país enfrenta debido al **COVID-19**, Grupo Humano y sus empresas, **Primera ARS** y **Humano Seguros**, han tomado las siguientes medidas previsoras para evitar el contagio y propagación de este virus, así como asegurar la continuidad de servicios para todos:

Medidas generales

1. Difusión de campaña informativa y preventiva sobre el virus a través de nuestros múltiples canales de comunicación.
2. Reforzamiento de medidas de prevención e higiene en nuestras oficinas para aquellos que continúan brindando servicio de manera presencial, a fin de mitigar la posibilidad de exposición al virus para nuestros visitantes y empleados.
3. Suspensión temporal de las operaciones de nuestros Stands y Puntos Humano, localizados en las principales clínicas, migrando los servicios a nuestros canales no presenciales.
4. Promoción de uso de nuestros canales de atención virtuales 24/7 para pagos, consultas, autorizaciones y reembolso (Centro de Atención al Cliente, chat online, páginas web, oficina virtual y Apps).
5. Adhesión al protocolo de manejo del Ministerio de Salud Pública por sospecha de contagio.

Medidas para nuestros colaboradores

1. Establecimiento de trabajo remoto con una parte de nuestros empleados y distribución en diversas localidades a aquellos a cargo procesos clave de la empresa para asegurar la continuidad de los servicios.
2. Reprogramación de eventos corporativos que implican concentración de empleados.

Medidas para nuestros clientes, afiliados y asegurados

1. Atención y cobertura integral relacionada al Coronavirus, para los afiliados y asegurados de nuestras empresas, Primera ARS y Humano Seguros.
2. Extensión temporal de período para someter reembolsos a 90 días para los planes que tienen contratado esta modalidad, en todos nuestros canales presenciales y no presenciales.
3. Suspensión de las actividades que implican concentración de personas, como las capacitaciones presenciales para nuestros Talleres Prenatales y Escuela de Padres, así como las jornadas presenciales de promoción y prevención, migrando las mismas a la modalidad virtual para continuar acompañándolos.
4. Con el fin de apoyar a nuestros clientes ante la situación derivada del COVID-19, hemos implementado las siguientes medidas relativas al **pago de pólizas de Humano Seguros.**

Planes Mi Salud Local y Mi Salud Internacional

- Se extiende por 30 días el plazo de pago de pólizas individuales.
- Se extiende por 45 días el plazo de pago de pólizas colectivas.

Planes Mi Vida

- Se extiende por 60 días el plazo de pago pólizas de Vida.

Planes Mi Hogar y Mi Empresa

- No se realizarán suspensiones o cancelaciones por falta de pago durante el período de emergencia, vigente hasta el 13 de abril.

Planes Mi Auto

- No se realizarán suspensiones o cancelaciones por falta de pago durante el período de emergencia, vigente hasta el 13 de abril.
- Se extiende por 30 días los acuerdos de pago de las pólizas de los planes Mi Auto Premier, Mi Auto Full y Mi Auto Flex, tanto para pólizas individuales como para pólizas de flotillas.

Adicionalmente y para todas nuestras pólizas, **no se generarán cargos por mora.**

5. Hemos realizado ajustes a los siguientes **procedimientos de autorizaciones**, para garantizar las coberturas a los afiliados durante esta contingencia:

Medicamentos Ambulatorios

- Se permitirá el uso de recetas virtuales para que los asegurados puedan canalizar sus solicitudes directamente a la farmacia vía correo electrónico y/o WhatsApp.
- Los pacientes con medicamentos de uso continuo podrán comprarlos con hasta 15 días de antelación a la finalización de su tratamiento.
- Se extiende un mes adicional de cobertura en medicinas de uso continuo, con una misma receta.

Taller Prenatal y Escuela de Padres

- Migración del servicio y seguimiento a las afiliadas y aseguradas participantes de los programas a canales virtuales (Whatsapp, llamadas y correos electrónicos).
- Virtualización del contenido educativo y difusión semanal a los participantes de las actividades de los programas.

Atención Ambulatoria y Alto Costo (GMM)

- Migración de gestión de solicitudes de los afiliados/asegurados a nuestros canales no presenciales disponibles 24/7, para procedimientos tales como: cirugías, procedimientos ambulatorios, quimioterapias, diálisis, politraumas, entre otros.

Medidas para nuestros prestadores e intermediarios

1. Ampliación de procesos no presenciales para nuestros prestadores e intermediarios, a fin de que puedan brindarte un mejor servicio, disminuyendo para ellos su exposición a factores de riesgo.

05 NUESTROS SERVICIOS

Ponemos a tu disposición múltiples canales de atención presenciales y no presenciales, para realizar todas tus solicitudes de servicios:



Oficinas

Aquí puedes consultar servicios y coberturas, solicitar afiliación y traspasos, solicitar impresión de carnets, autorizar procedimientos y preautorizar procedimientos de alto costo, solicitar reembolsos, entre otros.

Actualmente, dispones de las siguientes localidades:

Distrito Nacional

Oficina Principal Sto. Dgo.
Kennedy

Este

La Romana

Norte

Santiago

HORARIO

Lunes a viernes

8:30 a.m. - 12:30 p.m.

Sábados y Domingos

Cerrados

Por tu seguridad y la de los nuestros, el servicio de **Caja para Pagos** en nuestras oficinas está temporalmente deshabilitado. Para pagos presenciales consulta las **estafetas disponibles** y más cercanas a ti en las próximas páginas de esta guía.



Stands y Puntos Humano

Como medida de precaución y para prevenir la propagación del COVID-19, hemos suspendido temporalmente los servicios desde nuestros Stands y Puntos Humano a nivel nacional.



APP Humano

Para realizar pagos, solicitar autorizaciones, gestionar reembolsos, consultar cobertura y monto disponible de medicamentos, fecha de renovación de tu plan y consultar red de servicios.

¡Registrarte es muy fácil! Solo necesitarás tu cédula y crear tu usuario y contraseña.

Si aún no la tienes, descárgala en **Play Store** o **APP Store**.



Oficina Virtual

Para realizar pagos, solicitar autorizaciones, gestionar reembolsos, fecha de renovación de tu plan y consultar red de servicios accediendo a humano.com.do y primeraars.com

¡Registrarte es muy fácil! Solo necesitarás tu cédula y crear tu usuario y contraseña.



Centro de Atención al Cliente

Llamando al **809-476-3535** y desde el interior sin cargos al **1-809-200-4903**, para pagos, consultas e **información de productos y servicios 24/7**.



Entidades bancarias para pagos en línea

A través de internet banking en las siguientes entidades:

- Banco Popular
- BHD León
- Banco Santa Cruz

Paga todo online, disponible en las siguientes entidades:

- Banco de Reservas
- Banco del Progreso
- Banco Vimenca
- La Nacional (Asociación La Nacional) - ALNAP
- Asociación Cibao (ACAP)
- Banco Atlántico
- Asociación Bonao
- Banco Santa Cruz
- Banco Lafise

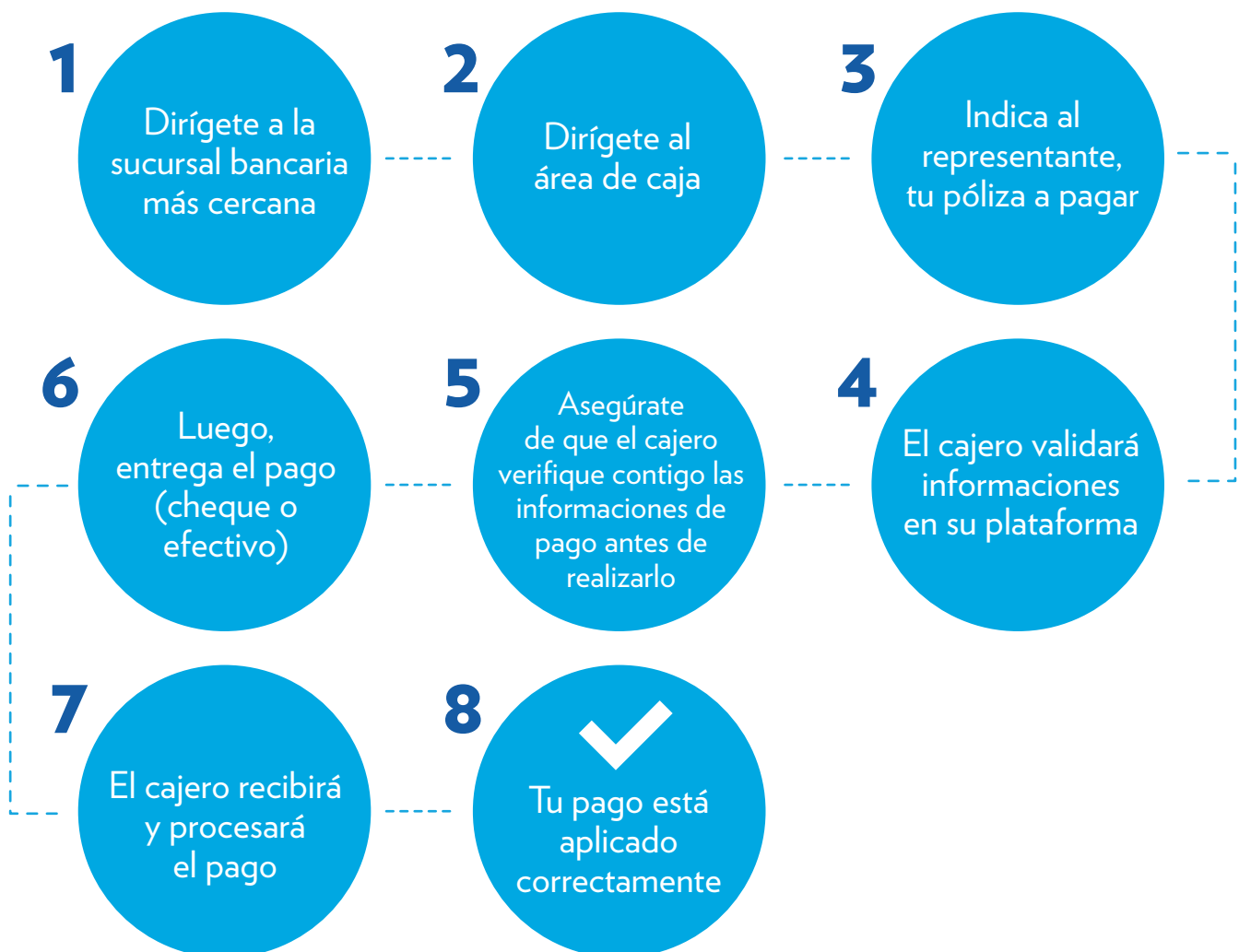


Estafetas para Pagos Presenciales

Ponemos a tu disposición estafetas de pago en todo el país para hacer tus pagos en efectivo.

¿Cómo hacerlo?

Estafetas Banco BHD León y Banco Popular



¿Cómo hacerlo? Estafetas **PAGATODO VIMENCA**

1

Dirígete hacia el punto más cercano e indica tu número de póliza. Estas estafetas sólo reciben pagos en efectivo.

2

Tu pago es aplicado en Salud o Riesgos Generales

Horarios de estafetas Pagatodo:

Pagatodo Vimenca tiene más de mil estafetas a nivel nacional. Encuentra la más cercana en www.pagatodo.com.do y consulta ubicaciones y horarios disponibles.



Páginas web de nuestras empresas

Accediendo a humano.com.do y primeraars.com podrás conocer sobre nuestros planes, consultar el directorio médico para tu red de prestadores y contenido de prevención y salud.



SARAH

Cuentas con tu asistente virtual para consultar la información que necesites, disponible en humano.com.do, primeraars.com y WhatsApp al **809-476-3536**



Consulta Virtual

Ahora cuidamos de ti a través del nuevo servicio de **Consulta Virtual**. Mediante audio y videoconferencia, puedes estar en contacto con una amplia red de médicos capacitados de Telemed de forma virtual 24/7 cuando más lo necesites.

Múltiples ventajas sin necesidad de desplazarte



Atención médica primaria ágil



Acceso a audio y videoconferencias cara a cara con especialistas.



Disponible 24/7, sin cita previa



Habilitado para consultas médicas, interpretación de resultados de exámenes, diagnóstico y prescripción con recetas electrónicas.

¿Quiénes pueden acceder a este servicio?

Todos los asegurados o afiliados de **Humano Seguros** y **Primera ARS**.

¿Cómo puedes acceder?

Puedes acceder ingresando a <https://consultas.humano.com.do/humano> o ingresando a humano.com.do o primeraars.com

Registro

1. Accede a <https://consultas.humano.com.do/humano>
2. Completa los campos del formulario
Nota: tu correo electrónico será el username (nombre de usuario)
3. Acepta los términos y condiciones
4. Recibirás un correo electrónico para activar tu cuenta y ya estarás listo para hacer tus consultas

Inicio de sesión

1. Ingresa tu usuario (el correo que utilizaste en el registro)
2. Digita la clave indicada
3. Haz clic en consulta y empieza tu consulta

06 COBERTURAS RELACIONADAS AL COVID-19

PRUEBA PCR PARA CORONAVIRUS

Para afiliados de Primera ARS

Informamos a nuestros afiliados del Seguro Familiar de Salud que, de acuerdo a lo indicado por las autoridades, estaremos cubriendo al 100% la prueba diagnóstica para el COVID-19 sin pago de diferencias, de la siguiente manera:

- 1. Las pruebas serán prescritas a personas que cumplan con alguno de los siguientes requisitos:**
 - Presentan dos o más síntomas asociados al Covid-19.
 - Han tenido contacto cercano con pacientes confirmados de esta enfermedad.
 - Hayan sido expuestos a lugares de transmisión en el exterior del país.
 - Otras que se consideren necesarias por razones epidemiológicas.
- 2. Los afiliados que tengan alguno de los criterios señalados deberán asistir a un profesional médico,** dentro del grupo de las especialidades autorizadas por el Ministerio de Salud Pública, que actualmente son los Internistas, Infectólogos, Neumólogos o Epidemiólogos, **quien le realizará la prescripción de la prueba.**
- 3. Con la debida prescripción, el afiliado contactará al laboratorio y solicitará la cita para realizarse la prueba.** El laboratorio realizará la autorización con la ARS y contactará al afiliado para coordinar la toma de muestra.
- 4. Los pacientes que reciban atención en emergencia serán priorizados.** En estos casos, la prescripción podrá ser realizada por Emergenciólogos y Médicos Familiares.

Para asegurados de Humano Seguros

Informamos a nuestros asegurados que la prueba diagnóstica del COVID-19 **está cubierta al 100% para todos nuestros planes de salud, sin copago** mientras perdure la situación de emergencia epidemiológica y de la siguiente forma:

- 1. Las pruebas serán prescritas a personas que cumplan con alguno de los siguientes requisitos:**
 - Presentan dos o más síntomas asociados al Covid-19.
 - Han tenido contacto cercano con pacientes confirmados de esta enfermedad.
 - Hayan sido expuestos a lugares de trasmisión en el exterior del país.
 - Otras que se consideren necesarias por razones epidemiológicas.
- 2. Los asegurados que tengan alguno de los criterios señalados deberán asistir a un profesional médico,** dentro del grupo de las especialidades autorizadas por el Ministerio de Salud Pública, que actualmente son los Internistas, Infectólogos, Neumólogos, Epidemiólogos, quien le realizará la prescripción de la prueba.
- 3. Con la debida prescripción, el asegurado contactará al laboratorio y solicitará la cita para realizarse la prueba.** El laboratorio realizará la autorización con la Aseguradora y contactará al asegurado para coordinar la toma de muestra.
- 4. Los pacientes que reciban atención en emergencia serán priorizados.** En estos casos, la prescripción podrá ser realizada por Emergenciólogos y Médicos Familiares.
- 5. Los asegurados de planes con la modalidad de reembolso podrán solicitarlo de acuerdo a las condiciones del plan contratado,** y siempre que se cumplan los criterios establecidos.

EMERGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN POR CORONAVIRUS

PDSS

Continuaremos brindándote cobertura integral ante afecciones relacionadas al Coronavirus, en el Plan de Servicios de Salud (PDSS) según lo establecido en el catálogo de servicios.

Salud Local

Continuaremos brindándote cobertura integral ante afecciones relacionadas al Coronavirus, en todos nuestros planes de Salud Local, de acuerdo a las coberturas contratadas en tu plan.

Salud Internacional

Nuestro portafolio de planes de Salud Internacional Global Health cuentan con el amplio respaldo de reaseguradores de clase mundial para garantizar los servicios médicos derivados del COVID-19.

Vida Colectivo y Últimos Gastos

Por favor consulta las coberturas de estos planes con tu asesor de seguros.

Seguro de Viajero Buen Viaje!

Todos nuestros planes Buen Viaje! 7 días, 15 días, 30 días, 365 días y Schengen, cuentan con cobertura de emergencia y asistencia en el extranjero ante afecciones relacionadas al COVID-19.



Que puedas contar con nosotros, es nuestra mayor prioridad.

En nombre de nuestra gran familia de **más de 1,600 empleados** queremos confirmarte nuestro compromiso con tu salud y la de los tuyos en esta difícil situación que enfrentamos. Te exhortamos a tomar todas las medidas de prevención necesarias para mantenernos seguros, juntos.

Mantente atento a nuestros canales de comunicación para información actualizada de la empresa y sobre cómo acceder a nuestros servicios.

Síguenos en las redes:

  @humanoseguros  @seguroshumano humano.com.do

    @primeraars www.primeraars.com