

Medidas de actuación para clientes ante el coronavirus

Ante las medidas de confinamiento adoptadas por el Gobierno para frenar la epidemia de coronavirus, en DKV hemos puesto en marcha un plan de prevención que garantice la salud y seguridad de nuestros empleados que supone el cierre de nuestras oficinas. A pesar de ello, nos comprometemos a alterar lo menos posible la atención a nuestros clientes.



Nuevos canales de atención al cliente

- En caso de urgencia médica, puede llamar al 976 991 199.
- Si necesita una autorización, puede solicitarla por correo electrónico a autorizaciones@dkvseguros.es
- En caso de trámites administrativos, puede solicitarlos por correo electrónico a atencioncliente@dkvseguros.es

Rogamos que utilice estos medios de contacto para lo estrictamente urgente.

Agradecemos su comprensión y ayuda para asegurar que todos los casos prioritarios se gestionen con la máxima celeridad.

Procedimiento en caso de síntomas

La **cobertura de asistencia por coronavirus está garantizada a todos los asegurados**, con normalidad y con el alcance determinado en las pólizas que tengan contratadas, mientras no se declare de forma oficial, por parte de las autoridades sanitarias, el estado de epidemia.

Cliente privado

- **Se desaconseja acudir directamente a urgencias** de cualquier centro sanitario para reducir el riesgo de contagio.
- Es recomendable ponerse en **contacto telefónico o digital con la compañía o con el servicio de urgencias y emergencias sanitarias de su Comunidad Autónoma**.
- Si se recomienda el ingreso en un hospital y una vez valorado el caso, el centro lo derivará al 061 o 112 si consideran que hay una sospecha alta de posible enfermedad por COVID-19, actuando siempre según el protocolo establecido. **El ingreso para tratamiento posterior podría producirse en hospital privado o público**, dependiendo de lo que indique la autoridad sanitaria.
- Los pacientes privados que no tienen cobertura de DKV en los hospitales públicos, deberán acudir con su tarjeta sanitaria pública y seguir el mismo protocolo.

Mutualidades MUFACE, MUGEJU

- Contactar con el **Médico DKV 24 horas** al teléfono **976 991 199** o hacer una consulta de telemedicina usando la [app Quiero cuidarme Más](#). Nunca acudir directamente a un servicio de urgencias por propia iniciativa, porque el riesgo de contagio es elevado.
- Muface ha enviado una comunicación a los mutualistas en la que indica que, por tratarse de una emergencia nacional, **el ingreso hospitalario, si fuera necesario, se realizaría en un hospital público, sin coste adicional para el enfermo.**

Asegurados internacionales (Muface Internacional, Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación y organismos adheridos, AECID personal desplazado y cooperantes ONG)

- DKV asumirá los gastos que pudieran producirse por la realización de pruebas diagnósticas prescritas y los servicios sanitarios que fueran precisos en caso de un diagnóstico positivo, todo ello en el marco del contrato suscrito con el organismo público del que forma parte y de acuerdo a las estipulaciones del mismo.
- Las autoridades sanitarias de cada país o estado han establecido protocolos clínicos de actuación tanto ante la sospecha de enfermedad como ante la eventual necesidad de atención sanitaria. Nuestro proceder se ajustará, obviamente, a dichos criterios.
- Si cree tener síntomas compatibles con una infección respiratoria (tos seca, fiebre, sensación de falta de aire) **no debe acudir a los servicios de atención urgente** para evitar el riesgo de contagio de los desplazamientos o de acudir a un centro médico. Solo se recomienda en el caso de que la posibilidad de detección en domicilio no asistiera.

En su lugar, puede:

- Llamar al **Médico DKV 24 horas (+34 976 991 199)**
- Realizar consultas por videoconferencia, de forma totalmente privada y segura, a través de la [app Quiero cuidarme Más](#),
- Contactar desde su domicilio con los dispositivos de atención sanitaria establecidos.

Medidas de actuación en los Espacios de Salud DKV

Dado la situación derivada de la declaración del Estado de Alarma decretado por el Gobierno de España y la voluntad de la compañía de contribuir al confinamiento de la población para atajar la crisis del coronavirus, desde DKV se van a tomar las siguientes medidas en relación con los Espacios de Salud:

- Todo el personal estará provisto con Equipos de protección individual: mascarillas con filtro, guantes, batas impermeables y gafas protectoras.

- Se limita el número de pacientes dentro de los centros con el fin de que no se acumulen más de 10 pacientes. Habrá una persona en la puerta gestionando el acceso.
- En todos los centros hay expuestos carteles con medidas de contención del virus, marcadas por el Ministerio de Sanidad.
- La agenda de cada profesional sanitario será con citas cada 20-30'.
- Se cierran los servicios de analíticas y pruebas diagnósticas no urgentes.
- Se abren las agendas de cualquier especialidad para consultas por teléfono o por videoconferencia, que los profesionales podrán atender desde sus domicilios si así lo prefieren.
- Odontología solamente estará disponible para servicio de urgencias y consultas telefónicas.

Si quiero hacerme la prueba, ¿está cubierta?

Los asegurados, según condicionado, no tienen cobertura de ninguna prueba que se quieran hacer voluntariamente. Las pruebas no se hacen a demanda sino cuando **han sido prescritas por un profesional sanitario en el marco de un proceso médico.**

En caso de que presenten síntomas concretos y se siga el procedimiento de atención médica protocolizada por el Ministerio, se le harán todas las pruebas que los médicos consideren necesarias.