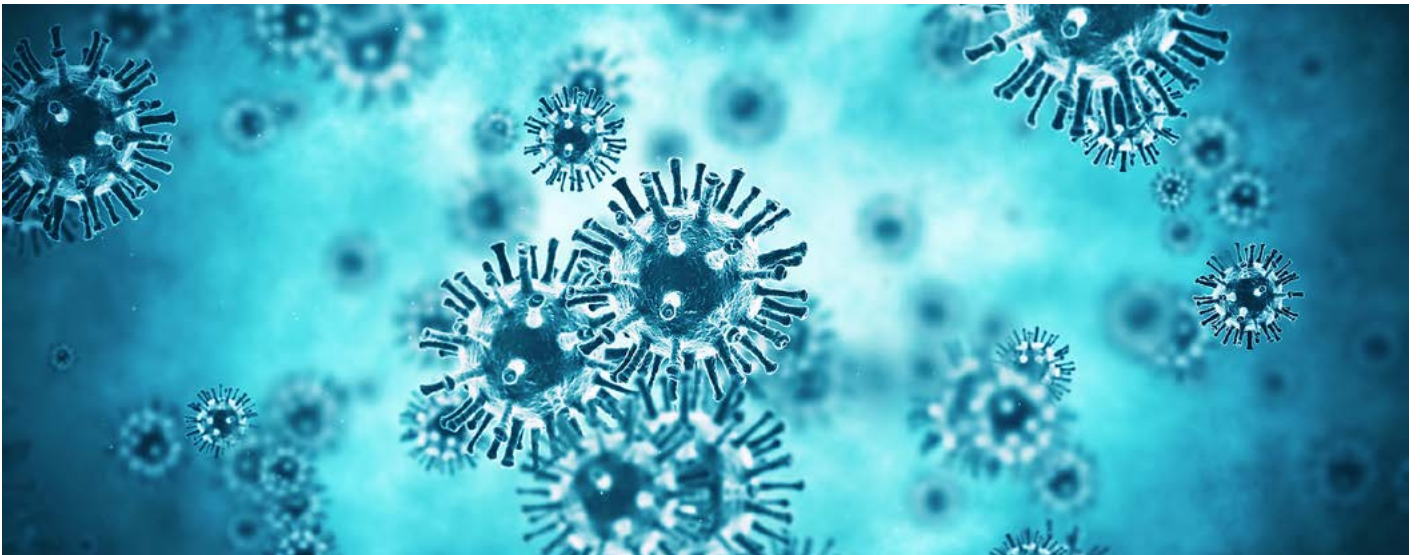


# Servicios de atención y medidas de prevención frente al COVID-19

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.



Es importante aclarar que **no hay declarada una situación de epidemia**, por lo que la cobertura es la habitual de cada póliza.

**Todos los centros hospitalarios y médicos de nuestro cuadro están en permanente contacto y coordinación con las autoridades de salud pública** para articular la atención a las personas con síntomas de infección por COVID-19, de acuerdo con el protocolo asistencial establecido por el Ministerio de Sanidad.

También estamos en **contacto, a través de UNESPA, con otras aseguradoras** para evaluar la situación y decidir si hay que tomar decisiones que impliquen a todo el sector. Los **Espacios de Salud DKV** están operando con normalidad. En caso de que la situación cambie, será comunicada de inmediato.

1. ¿Cuáles son los síntomas del Covid-19?
2. ¿Qué hago si tengo síntomas?
3. ¿Cuál es el procedimiento?
4. Medidas de actuación en los Espacios de Salud DKV
5. Si quiero hacerme la prueba, ¿está cubierta?
6. ¿Qué actitud tener ante el coronavirus COVID19?
7. ¿Cómo se contagia?
8. ¿Los afectados sin síntomas pueden transmitir la enfermedad?
9. ¿Se puede prevenir el contagio?
10. ¿Hay que llevar mascarilla?
11. ¿Cuánto dura el período de incubación?
12. Tratamiento frente al coronavirus
13. ¿Dónde obtener la información detallada actualizada?

## 1. ¿Cuáles son los síntomas del COVID-19?

Los síntomas son los **comunes** a los demás procesos respiratorios de invierno: **fiebre, cansancio y tos seca**. En ocasiones puede cursar sin ningún síntoma ni malestar. Como en los demás procesos catarrales y gripales **la mayoría de los pacientes se recuperan sin tratamientos especiales**. Como en la gripe, puede haber casos con sensación de falta de aire y **las personas mayores y con patologías previas son más vulnerables**.

## 2. ¿Qué hago si tengo síntomas?

**No acudir a urgencias de un centro médico.** Para evitar el riesgo de contagio de los desplazamientos o de acudir a un centro médico, los asegurados de DKV que tengan síntomas que les preocupen compatibles con COVID-19, pueden:

- Llamar al **Médico DKV 24 horas 976 991 199**
- Realizar consultas por videoconferencia, de forma totalmente privada y segura, a través de la [app Quiero cuidarme Más](#).



Tanto en la línea telefónica como en la app les orientarán o resolverán su caso según los protocolos médicos dictados por el Ministerio de Sanidad.

## 3. ¿Cuál es el procedimiento?

### 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.

### 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.

## 4. 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**.

Entendemos que, en estos momentos tan críticos, será imposible mantener nuestra actividad al 100%, por lo que estaremos atentos a la evolución de la situación con el fin de reajustar nuestros servicios a la mayor brevedad posible.

## 5. ¿Qué actitud tener ante el coronavirus COVID19?

Lavarse las manos frecuentemente durante medio minuto es la mejor prevención y seguir las instrucciones del Ministerio de Sanidad.

El brote de coronavirus COVID-19 se está viviendo con cierta **preocupación** mundial porque se trata de un tipo nuevo de virus que se ha distribuido rápidamente y porque todavía no ha dado tiempo de desarrollar un tratamiento ni una vacuna para detener su expansión. Además **más rápido que el virus se esparcen el miedo, la rumorología y las noticias falsas**.

## 6. ¿Cómo se contagia?

Como en los demás virus catarrales y gripales, el coronavirus se transmite principalmente **a través de las gotículas de saliva o de secreciones nasales** que se generan con la tos o los estornudos. Estas gotas pueden infectar una persona sana si le entran por la boca, la nariz o los ojos. por lo que la OMS recomienda – como en la gripe– mantener una distancia mínima de un metro de las personas enfermas.

El virus también se transmite a través de las superficies donde caen estas gotas y si se tocan y luego se llevan las manos a la boca o la nariz en las siguientes horas. Las superficies se pueden limpiar con un desinfectante cualquiera. La medida preventiva más útil es **lavarse con frecuencia las manos durante al menos medio minuto con jabón o desinfectante**.

## 7. ¿Los afectados sin síntomas pueden transmitir la enfermedad?

Dado que el contagio es a través de las secreciones en estornudos y tos, el riesgo de contagiarse de una persona sin síntomas es bajo. **Pero sí por las manos que contengan restos de saliva o secreciones de la persona afectada**.

## 8. ¿Se puede prevenir el contagio?

Las medidas de protección son las mismas que las de la gripe. Lo más importante es:

- **Lavarse durante medio minuto y a menudo las manos**, ya sea con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol. Las personas con síntomas, de tos o estornudos, además, siempre deben taparse la boca cuando estornudan o tosen, para evitar propagar el virus, pero deben hacerlo con un pañuelo y tirarlo, o bien con el codo, ya que si se tapan la boca con las manos después podrían contaminar los objetos que toquen.
- También hay que evitar tocarse los ojos, la nariz o la boca, con las propias manos.
- No se debe compartir comida ni utensilios sin limpiarlos debidamente. Estas medidas de protección son las mismas que las de la gripe.
- Evitar el contacto cercano o estrecho con personas que muestren signos de afección respiratoria con fiebre, tos o estornudos.
- No hay que **tomar precauciones especiales con los animales en España, ni con los alimentos, para evitar esta infección**.

## 9. ¿Hay que llevar mascarilla?

Las mascarillas ofrecen una cierta protección a los demás para parar las gotas de secreciones respiratorias que expulsa una persona enferma. A los sanos no les impide que entren las partículas víricas y no protegen los ojos, una vía de infección. Los expertos aseguran que la alarma social ha reforzado la falsa sensación de seguridad que proporciona las mascarillas.

**La OMS sólo recomienda el uso de mascarillas a la persona que tiene síntomas y sus cuidadores**, sobre todo al personal sanitario mientras atienden. El organismo también recuerda que su uso innecesario supone desperdiciar un recurso muy necesario en los lugares donde se desarrolla el brote.

## 10. ¿Cuánto dura el período de incubación?

Es el periodo entre que se contrae el virus y comienza a provocar síntomas en los que se los producen. Algunas personas pueden estar afectadas, contagiar y no presentar síntomas. **Sería entre 5 y 14**, por lo que este es el tiempo de confinamiento para demostrar, hoy por hoy, que no se está contagiado. Con todo, en algunos casos muy raros el periodo de incubación se ha alargado aún más. **Debido a la existencia de un periodo de incubación sin síntomas es por lo que los protocolos dictan que las personas con algunos criterios médicos deben permanecer en su domicilio durante estos días para no contagiar lo menos posible y confirmar que no está afectado**.

## 11. Tratamiento frente al coronavirus

No hay todavía vacuna ni un fármaco antiviral específico para prevención o tratamiento de Covid-19. Tampoco existió vacuna antigripal durante años. Laboratorios de todo el mundo trabajan para encontrar un tratamiento eficaz. Los enfermos reciben tratamiento para aliviar los síntomas en función de su gravedad. La virosis no se cura por el uso de antibióticos.

## 12. ¿Dónde obtener la información detallada actualizada?

- [Ministerio de Sanidad.](#)
- [Centro Europeo para la Prevención y el Control de Enfermedades \(ECDC\).](#)
- [Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades.](#)
- [Organización Mundial de la Salud.](#)