



¿Cómo uso mi póliza de Servicios Médicos Mercantil?

Una práctica guía con todo lo que debes saber para activar tus servicios de salud en 4 pasos.



Servicios de emergencia



1. ¿Qué hago en caso de una emergencia médica? 3
2. ¿Qué hago en caso de una emergencia odontológica? 6
3. ¿Mi póliza también cubre servicio funerario? 7

Servicios programados



1. ¿Mi póliza incluye consultas médicas? 9
 2. ¿Me pueden reembolsar gastos médicos? 11
 3. ¿Cómo obtengo una carta aval? 13
 4. ¿Tengo cobertura para atención odontológica? 15
 5. ¿Cómo solicito un traslado programado en ambulancia? 17
- Anexos 18



1. ¿Qué hago en caso de una emergencia médica?

1 LLAMA al Centro de Atención Mercantil (0500-503.2525)

Marca las opciones 1+1+1 del menú. Un médico te orientará, telefónicamente, frente a determinadas patologías, 24 horas al día, 365 días del año.

2 RECIBE la visita de un médico

Si la patología lo requiere, un médico irá al lugar donde te encuentres.

3 TE TRASLADAMOS al centro clínico u hospitalario convenido

Si el médico considera que debes ir a un centro de salud, te trasladamos en ambulancia.

4 DEBERÁS SER ATENDIDO POR EL CENTRO CLÍNICO U HOSPITALARIO

Una vez cumplidos los pasos anteriores, ingresas al centro de salud, nosotros garantizaremos los gastos de acuerdo a las coberturas que mantengas contratadas.

¿Está disponible en todo el país?

- El servicio de atención médica telefónica está disponible en todo el país.
- Los servicios de atención médica domiciliaria y de ambulancias están garantizados sólo en los siguientes lugares (*ver ciudades en página 21*)

¿Y si necesito ir a una clínica directamente?

No hay problema, identifícate como asegurado de Mercantil Seguros, garantizaremos los gastos cubiertos por la póliza que mantienes contratada con nosotros.

Debes saber que...

- Si te diriges a una **Clínica Convenida**, Mercantil Seguros le pagará a la clínica 100% del monto facturado. Si te diriges a una **Clínica Afiliada**, Mercantil Seguros le pagará a la clínica el gasto razonable del monto facturado, tú deberás pagar la diferencia. En ambos casos, será descontado el deducible y los gastos no amparados. Visita la sección **Directorio de Proveedores de Salud** en la página web www.segurosmercantil.com, y verifica el tipo de clínica a la que te dirigirás.

¿Qué pasa si estoy de viaje?

En Venezuela

1 LLAMA al Centro de Atención Mercantil (0500-503.2525)

Marca las opciones 1+3 del menú. Solicita atención médica o traslado a un centro hospitalario, si te encuentras a 100 km de tu residencia habitual.

Desde el Exterior

2 LLAMA al Centro de Atención Mercantil (+58 (212) 503.2525)

Marca las opciones 1+3 del menú como una llamada por cobrar. Solicita atención médica, traslado a un centro hospitalario o cualquiera de los servicios de asistencia contemplados en la póliza.

Debes saber que...

- En caso de que no hagas la llamada por cobrar, puedes solicitar el reembolso cuando regreses al país.
- Puedes tramitar los gastos médicos ocurridos en el exterior vía reembolso, a la tasa de cambio oficial y hasta el monto del gasto razonable facturado. En estos casos, la documentación a presentar debe ser autenticada en el Consulado de Venezuela del país donde se origina el gasto.

2. ¿Qué hago en caso de una emergencia odontológica?

1 SELECCIONA una de las clínicas odontológicas de nuestra red

Ingresando a la página www.cdi.com.ve. Si la emergencia se presenta en horario laboral podrás ir a la clínica sin previa cita. Los sábados debes comprobar la disponibilidad con la clínica.

2 LLAMA al Centro de Atención Mercantil (0500-503.2525)

Marca las opciones 3+2 del menú. Si la emergencia se presenta en horario no laboral, días feriados o domingos. Debes dar tu nombre y número telefónico al operador virtual que te atenderá. Lo más pronto posible, recibirás la llamada de un odontólogo que canalizará tu necesidad.

¿Y si estoy de viaje en el exterior?

1 LLAMA al Centro de Atención Mercantil (+58 (212) 503.2525)

Marca las opciones 1+3 del menú como una llamada por cobrar. Solicita atención odontológica hasta un monto establecido.

Debes saber que...

- Se considera emergencia odontológica: dolor o inflamación, fractura de prótesis, fractura de diente, accidente o pérdida de un diente por traumatismo.

3. ¿Mi póliza incluye servicio funerario?

Sí, tienes cobertura general en caso de fallecimiento.

¿Cómo utilizo el servicio?

- 1 LLAMA al Centro de Atención Mercantil (0500-503.2525)**
Marca las opciones 1+6 del menú
- 2 PROPORCIONA tus datos al operador**
- 3 RECIBE la atención y asesoramiento necesario**

¿Y si me olvido de llamar, me reembolsan lo que haya pagado?

Sí, te pagaremos lo que hayas cancelado a la funeraria, hasta el máximo de la suma asegurada contratada en la cobertura de gastos de fallecimiento.

¿Qué debo hacer para obtener el reembolso?

- 1 NOTIFICA el siniestro**
Hasta los siguientes treinta (30) días de su ocurrencia, entregando los recaudos **(ver recaudos página 20)** a tu asesor de seguros o en la sede principal de Mercantil Seguros, semi sótano, departamento de correspondencia (REDOC), de lunes a viernes, en horario de oficina. También puedes hacerlo en los Centros de Atención Inmediata (CAI) en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.

2 TE DAREMOS RESPUESTA

En un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

¿Qué pasa si estoy de viaje?

1 LLAMA al Centro de Atención Mercantil (+58 (212) 503.2525)

Marca las opciones 1+3 del menú.

2 PROPORCIONA tus datos al operador

3 RECIBE la atención y asesoramiento necesario

Para el traslado del fallecido a Venezuela o para cualquiera de los servicios de asistencia en viajes contemplados en la póliza.

Debes saber que...

- Para el uso de estos servicios hay un plazo de espera de tres (3) meses, a menos que la muerte se produzca de forma accidental.
- El pago de los gastos funerarios será a nombre de la persona que aparezca en la facturas de gastos.



1. ¿Mi póliza incluye consultas médicas?

Sí, a través del Plan de Atención Médica Mercantil (PAMM).
(verifica que tu póliza tenga contratado este servicio)

¿Y qué incluye?

Servicio de Consultas

En especialidades de Primer Nivel

Medicina Interna, Ginecología/Obstetricia, Pediatría, Traumatología, Dermatología, Neurocirugía, Medicina Familiar.

Especialidades de Segundo Nivel

Cardiología, Neumonología, Gastroenterología, ORL, Oftalmología, Neurología, Urología, Endocrinología.

Servicio de Laboratorio

Perfil general, Perfil lipídico, Perfil cardíaco, Perfil de coagulación, Perfil hepático, Perfil hipertensión, Perfil renal, Perfil reumatológico, entre otros.

Servicio de Imágenes

Para el diagnóstico de enfermedades, procesos tumorales o malformaciones.

Métodos que se usan con mayor frecuencia:

Radiología convencional, Ultrasonido, Doppler, Resonancia Magnética.

Centros de Rehabilitación

Terapias para recobrar funciones perdidas o alteraciones por enfermedades, accidentes o cirugía de las diferentes áreas del cuerpo, como articulaciones, miembros inferiores o superiores, columna vertebral y músculos, entre otros (hasta un máximo de 20 sesiones por evento).

¿Qué debo hacer para obtener una cita?

1 SELECCIONA en el directorio del Plan de Atención Médica Mercantil

El médico o servicio de tu preferencia en www.segurosmercantil.com

PIDE tu cita llamando al médico o servicio que elegiste

2 Identificándote como asegurado de Mercantil.

SOLICITA tu orden de atención médica

3 A través de “Seguros en Línea” página web www.segurosmercantil.com, sección Mis Servicios, (este servicio sólo puede ser utilizado por el Titular de la Póliza, para él y todos sus asegurados).

ACUDE a tu cita

4 Con copia de tu cédula o del titular de la póliza si el asegurado es menor de edad.

2. ¿Me pueden reembolsar gastos médicos?

Sí, y es muy sencillo.

¿Qué debo hacer para obtener el reembolso?

1 ENTREGA los recaudos (*ver recaudos página 18*)

Hasta los siguientes treinta (30) días de la ocurrencia del siniestro, a tu asesor de seguros o en la sede principal de Mercantil Seguros, semi sótano, departamento de correspondencia (REDOC), de lunes a viernes, en horario de oficina. También puedes hacerlo en los Centros de Atención Inmediata (CAI) en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.

2 TE DAREMOS RESPUESTA

El reembolso será procesado en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

¿Los reembolsos pueden hacerse en menos tiempo?

Sí, para ciertas patologías (*ver página 18*) y por un monto no mayor de Bs. 1.500, aplica el reembolso express (abonado en cuenta bancaria en 72 horas).

¿Cómo tramito un reembolso express?

1 ENTREGA los recaudos (*Ver recaudos página 18*)

A tu asesor de seguros y solicítale que tramite tu reembolso express o dirígate a cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional y tramítalo tú mismo entregando los recaudos en nuestros Centros de Atención Inmediata

2 DEPOSITAREMOS en tu cuenta en 72 horas

¿Las medicinas recetadas están cubiertas?

Sí, también te las pagamos vía reembolso, siempre y cuando la patología esté cubierta en la póliza.

Debes saber que...

- Mercantil Seguros depositará directamente en la cuenta bancaria que desees. Sólo debes llenar el módulo “Datos de la Domiciliación de Pago” en la planilla de solicitud “Tramitación de Siniestros de Reclamos HCM”.

3. ¿Cómo obtengo una carta aval?

1 LLENA la planilla de solicitud

2 ENVÍA la solicitud con los recaudos (*ver recaudos página 19*)

A tu asesor de seguros o en la sede principal de Mercantil Seguros, semi sótano, departamento de correspondencia (REDOC), de lunes a viernes, en horario de oficina. También puedes consignarlos en el Centro de Atención Inmediata (CAI) en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.

3 BUSCA tu carta aval

Dependiendo de la patalogía, recibirás tu carta aval de forma inmediata, en 72 horas ó 120 horas.

4 DIRÍGETE a la clínica y tramita tu ingreso

Al egresar recuerda revisar la factura de la clínica y verifica que los costos correspondan al tratamiento recibido.

Debes saber que....

- No fijas la fecha de la intervención con tu médico tratante hasta tanto la carta aval no haya sido aprobada.
- El tiempo de emisión de la carta es de forma inmediata, en 72 horas ó 120 horas (dependiendo de la patología) y si cumple con los siguientes requisitos: los recaudos deben estar completos, el presupuesto debe estar acorde al convenio que Mercantil Seguros tiene con el proveedor seleccionado y si son varios procedimientos quirúrgicos deben estar cubiertos y médicamente justificados.
- Si te diriges a una Clínica Convenida, Mercantil Seguros le pagará a la clínica 100% del monto facturado. Si te diriges a una Clínica Afiliada, Mercantil Seguros le pagará a la clínica el gasto razonable del monto facturado, tú deberás pagar la diferencia. En ambos casos, será descontado el deducible y los gastos no amparados. Visita la sección Directorio de Proveedores de Salud en la página web www.segurosmercantil.com y verifica el tipo de clínica a la que te dirigirás.

4. ¿Tengo cobertura para atención odontológica?

Sí, a través del Servicio Odontológico Mercantil.

¿Y qué cubre?

- **MEDICINA BUCAL:** examen clínico, historia clínica, diagnóstico, pronóstico bucal y plan de tratamiento.
- **PREVENCIÓN:** sellantes de fosas y fisuras, aplicación tópica de flúor, enseñanza de la técnica de cepillado.
- **PERIODONCIA:** remoción de cálculo dental.
- **RESTAURACIONES DENTALES**
- **CIRUGÍA:** exodoncias simples o extracciones.
- **ENDODONCIA:** tratamientos de conducto mono y multiradicales en dientes permanente.
- **RADIOLOGÍA:** de tipo coronal, periapical para examen clínico y tratamientos amparados en la cobertura.

¿Qué debo hacer para usar el servicio?

- 1 SELECCIONA la Clínica Odontológica de tu preferencia**
Ingresando en la página www.cdi.com.ve o llamando al teléfono 0500-503.2525 (opciones 3+2 del menú).
- 2 LLAMA a la clínica seleccionada**
Pide tu cita con 48 horas de anticipación.
- 3 ACUDE a tu cita**
Con copia de tu cédula o del titular de la póliza si el asegurado es menor de edad y obtén el servicio.

5. ¿Cómo solicito un traslado programado en ambulancia?

Para traslados programados debes llamar con 48 horas de anticipación al Centro de Atención Mercantil: 0500-503.2525 (opción 1+1+1 del menú) y solicitarlo. El servicio sólo está disponible en los siguientes lugares (*ver ciudades página 21*)



Recaudos requeridos para solicitar reembolso por gastos médicos y medicinas recetadas

Debes entregar **1 original y 2 copias** de los siguientes recaudos:

- Planilla de solicitud de “Tramitación de Siniestros de Reclamos HCM”, debidamente llenada. Solicita la planilla a tu asesor de seguros o en nuestras oficinas. También puedes descargarla en la página web: www.segurosmercantil.com
- Informe del médico tratante que indique antecedentes de la enfermedad, impresión diagnóstica, signos, síntomas, tratamientos efectuados o cirugía.
- Exámenes practicados: Lab, Rx, RMM, Biopsia u otros que fuesen necesarios para la confirmación del diagnóstico.
- Facturas que cumplan con las normas establecidas por el Seniat y debidamente canceladas de:
 - Honorarios Médicos.
 - Hospitalización y/o Gastos Clínicos.
 - Gastos de Farmacia (desglosados por medicamentos y respaldados con recípe médico).

Patologías que aplican para el reembolso express

Hipertensión arterial, diabetes mellitus tipo I y II, glaucoma, enfermedad úlcero péptica, gastritis / dislipidemia, síndrome diarreico, infección urinaria, conjuntivitis, sinusitis, otitis, amigdalitis, bronquitis, asma / neumonía, citomegalovirus / mononucleosis, dengue, control de embarazo, cervicalgias.

Recaudos requeridos para solicitar una carta aval

- Planilla de solicitud de “Tramitación de Siniestros de Reclamos HCM”, debidamente llenada. Solicita la planilla a tu asesor de seguros o en nuestras oficinas. También puedes descargarla en la página web: www.seguosmercantil.com
- Presupuesto emitido por la institución / clínica.
- Fotocopia de la cédula de identidad del titular y del beneficiario del servicio.
- Informe médico detallado (firma y sello húmedo del médico tratante) que especifique los diagnósticos y procedimientos quirúrgicos y/o tratamientos médicos a practicar.
- Resultados de exámenes paraclínicos (laboratorio-imágenes- estudios especiales) que corroboren el diagnóstico.

Debe enviarse original y dos (2) copias de todos los recaudos a la sede principal de Mercantil Seguros, Gerencia de RR HH, piso 5, en horario de oficina de lunes a viernes. La carta aval será entregada de forma inmediata, en 72 horas o 120 horas, dependiendo de la patología. La vigencia de la carta aval es de 30 días continuos contados a partir de la fecha de emisión.

Recaudos requeridos para solicitar reembolso de gastos funerarios

- Original y copia certificada del acta de defunción
- Certificado médico de defunción
- Fotocopia de la cédula de identidad del fallecido y asegurado titular
- Informe de la autoridades que actuaron en el suceso y recortes de prensa, si los hay (en caso de muerte accidental)
- Historia médica y/o historia clínica (en caso de muerte natural)
- Constancia de entierro
- Factura original de los gastos funerarios, debidamente cancelada (en caso de que el fallecimiento haya ocurrido fuera del territorio nacional las facturas y demás documentos deberán estar certificados por el Consultado de Venezuela en el país donde ocurrió el deceso).
- Cualquier otro documento que la Compañía considere necesario para el análisis y liquidación del siniestro.

Ciudades en las que están disponibles los servicios de atención médica domiciliaria y ambulancias

Estado	Ciudades
Anzoátegui	Barcelona, Puerto La Cruz,
Apure	San Fernando
Aragua	Cagua, Maracay, Palo Negro, Santa Cruz de Aragua, Turmero
Barinas	Barinas
Bolívar	Ciudad Guayana, Puerto Ordaz
Carabobo	Guacara, Mariara, Naguanagua, San Joaquín, Tocuyito, Valencia
Cojedes	San Carlos
Distrito Capital	Caracas
Falcón	Coro, Punto Fijo
Guárico	San Juan de los Morros
Lara	Barquisimeto, Cabudare

Estado	Ciudades
Mérida	Mérida
Miranda	Guarenas, Guatire
Miranda	San Antonio de los Altos
Nueva Esparta	Juan Griego, La Asunción, Los Robles, Pampatar, Porlamar, Santa Ana
Potuguesa	Guanare
Sucre	Cumaná
Táchira	San Cristóbal
Yaracuy	San Felipe
Zulia	Cabimas, Ciudad Ojeda, Maracaibo



Centro de Atención Mercantil
0500-503.2525

