

# BIENVENIDOS



# VENE/ASISTENCIA

## MEDIPHONE

# OBJETIVO

**Presentar una descripción del producto, alcance, ámbito de cobertura, recurso técnico, material y profesional que soporta el servicio.**



- ❑ Que es MEDIPHONE
- ❑ Tipos de Asistencia
- ❑ Ámbito de cobertura
- ❑ Recursos para prestar los servicios
- ❑ Red de Asistencia Médica
- ❑ Estadísticas de Servicio



# QUE ES MEDIPHONE

- Es un servicio que ofrece valor agregado a las pólizas de salud?
- Es una cobertura complementaria ?
- Es un contenedor de siniestro para la compañía cliente?

*La Respuesta es: Cualquiera de las anteriores ...*



# QUE ES MEDIPHONE

Servicio telefónico de orientación médica las 24 horas, que permite al Asegurado el acceso a un profesional de la salud para obtener información y apoyo en cualquier situación de emergencia.

Ofrece además una serie de servicios integrados:

- Información sobre clínicas afiliadas a la Red de la compañía cliente.
- Información sobre farmacias de turno.
- Envío de un médico al domicilio del Asegurado.
- Traslado urbano en ambulancia por emergencia.
- Envío de medicación prescrita por MEDIPHONE al domicilio del Asegurado.

## ORIENTACION MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de necesidad, el Asegurado podrá efectuar, a **MEDIPHONE** una consulta médica telefónica relacionada con cuadros patológicos durante las 24 horas del día los 365 días del año.

 Esta información médica podrá versar sobre los siguientes aspectos:

- ✓ Sugerencia médica en determinadas patologías
- ✓ Centros médicos donde acudir para un tratamiento ambulatorio
- ✓ Farmacias de turno cercanas al domicilio del Beneficiario
- ✓ Consejos ante emergencias médicas
- ✓ Medicina preventiva
- ✓ Consejos de salud

## ❑ ENVIO DE MEDICO A DOMICILIO

Una vez completado el protocolo de atención médica telefónica, y este determine que se requiere la presencia de un médico en el domicilio del Asegurado, el personal de MEDIPHONE procederá de inmediato con el envío de la unidad de atención médica domiciliaria.



## ✓ Asistencia Efectiva

Se define, cuando el médico en el domicilio del Asegurado logre resolver la emergencia y como consecuencia evite que éste acuda a la clínica e ingrese por emergencia, generando altos costos.

## ✓ Asistencia Fallida

Se define, cuando a pesar de la presencia del médico en el domicilio del Asegurado, éste deba dirigirse a una clínica afiliada a la Red e ingresar por emergencia en compañía del médico, quien se encargará de canalizar el ingreso.



## SERVICIO DE TRASLADO EN AMBULANCIA

Una vez completado el protocolo de atención médica telefónica, y este determine que se requiere el traslado urgente del Asegurado a una clínica afiliada a la Red, el Operador Médico procederá de inmediato con el envío de una ambulancia para efectuar el traslado



Según el criterio médico se clasifica la atención del caso en:

 **CODIGOS BLANCOS:**

Atención exclusivamente telefónica.

 **CODIGOS VERDES:**

Manejo aprox. del 83 % de los casos.

Resueltos en el domicilio por nuestras unidades de avance, con la imàgen propia del producto, brindando confianza.

Seguimiento directo durante y posterior al evento.

Evita desplazamientos innecesarios.

Disminuye la siniestralidad de las Compañías Aseguradoras.

 **CÓDIGOS AMARILLOS Y ROJOS:**

Se activa unidad de avance y ambulancia simultáneamente.

Se estabiliza al paciente con traslado al Centro Asistencial convenido más cercano.



Según el criterio médico se clasifica la atención del caso en:

**CÓDIGOS AZULES (TBP)**: Traslado Básico Programado.  
Se debe solicitar con 48 horas de antelación



# AMBITO DE COBERTURA

Se garantiza el servicio en las ciudades que se mencionan a continuación:

 Caracas  
Mérida  
Barquisimeto  
Pto. Ordaz  
Porlamar  
Coro  
Valles del Tuy  
Punto Fijo  
Valencia  
Maturín

Maracay  
Maracaibo  
Barcelona  
Puerto La Cruz  
San Cristóbal  
Cumaná  
Guarenas / Guatire

**PLANTILLA ACTUAL: 31 personas.**

- 01** Gerente de Operaciones
- 01** Jefe de Asistencia Médica: Dra. Kiyohara Real
- 01** Supervisora: Vanezza Landaeta
- 10** Médicos Especialistas.
- 12** Paramédicos.
- 01** Conductor (por turno)
- 08** Operadores.



## RECURSO HUMANO



## EQUIPO: UNIDADES DE AVANCE



Contamos con cinco unidades de avance propias

Tripulación: Paramédico y Médico

Presencia directa en Caracas, Guarenas y Guatire

Equipadas con unidosis (medicación), nebulizador, equipo de cirugía menor, electrocardiógrafo, bombona de oxígeno entre otros.



## EQUIPO: AMBULANCIAS



Contamos con 3 Ambulancias tipo II

Presencia directa en Caracas y Maracay

- ❑ Médicos especialistas con equipamiento propio (maletas médicas) en área nivel nacional
- ❑ Proveedores con Ambulancias tipo I y II.
- ❑ Clínicas y Centros Asistenciales en todas las regiones del país.
- ❑ Laboratorios de referencia.



- ✓ Sistema de grabación de llamadas 24 horas, 365 días del año STANCIL SOLUTIONS.
- ✓ Contratos de mantenimiento por parte del fabricante de 24 X 7 con un máximo de atención in Situ de 2 horas.
- ✓ Central telefónica Alcatel Omini PC.
- ✓ Cuarto de UPS en caso de emergencias eléctricas.
- ✓ Software de Gestión de asistencia AMA (Aplicación Mundial de Asistencia).
- ✓ Desborde de llamadas a Colombia.
- ✓ Servidores HP





*Salvando distancias...*

[www.veneasistencia.com](http://www.veneasistencia.com)

4 ta. Transversal de Montecristo, Torre  
Bancaracas, PB

Caracas, Venezuela.

Teléfono: +58-212-2107111