



CÉLULA COVID-19



AXA México y derivado de la pandemia, ha creado un equipo de crisis para atender a nuestros asegurados y poder seguir brindándoles el mejor servicio.

¿Qué hacer en caso de tener un asegurado sospechoso o confirmado con COVID-19? en los siguientes casos:

- ¿Requiera atención médica o asesoría desde casa?
- Llama desde la puerta de un hospital porque no lo reciben
- ¿Durante su hospitalización?
- Se encuentra hospitalizado y requiere atención en unidad de cuidados intensivos pero ¿Qué hacer si no hay disponibilidad en el hospital?

- Estos procesos aplicarán con previa notificación y autorización de la compañía AXA.
- Todos los casos reportados a AXA por diagnóstico confirmado o sospechosos serán asignados a un concierge especializado (+care) para su seguimiento.



Asegurado sospechoso o confirmado con COVID-19 Requiere atención médica o asesoría desde casa.



1
Asegurado llama al número de Contact Center: 01800-0018700.



2
Contact Center le preguntará si requiere atención médica o asistencia.



3
En caso de requerir atención médica, Contact Center lo comunicará a Médico 24 Horas.



4
Médico 24 Horas le brindará la atención médica requerida por el asegurado.



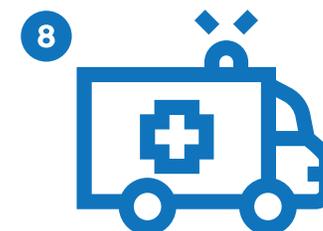
5
Si asegurado requiere atención hospitalaria, Médico 24 Horas lo direcciona al Contact Center.



6
Contact Center le asesora al asegurado sobre los hospitales a los que puede ingresar.



7
Si el asegurado requiere atención especializada (traslado), CC contacta al Equipo Concierge (+Care).



8
El Equipo de Concierge (+Care) gestiona el traslado del asegurado al hospital.

Asegurado sospechoso o confirmado con COVID-19

Llama desde la puerta de un hospital porque no lo reciben.



1
Asegurado llama al número de Contact Center: 01800-0018700.



2
Contact Center verificará la disponibilidad de los hospitales con respecto al nivel hospitalario del asegurado.



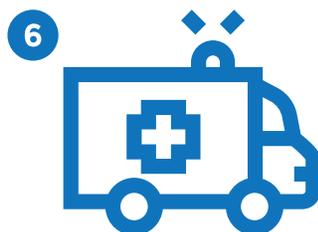
3
Si no existe disponibilidad en ese nivel hospitalario, Contact Center verificará la disponibilidad en hospitales de otros niveles hospitalarios.



4
Si aún no existe disponibilidad, Contact Center confirmará la disponibilidad en otros hospitales de otras ciudades cercanas.



5
Una vez confirmada la disponibilidad, Contact Center asesora al asegurado sobre los hospitales a los que puede ingresar.



6
Si el asegurado requiere atención especializada (traslado) ó traslado a otra ciudad, Contact Center contacta al Equipo Concierge (+Care).

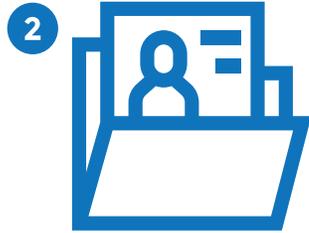


7
El Equipo de Concierge (+Care) gestiona el traslado del asegurado al hospital.

Asegurado sospechoso o confirmado con COVID-19 Durante su hospitalización.



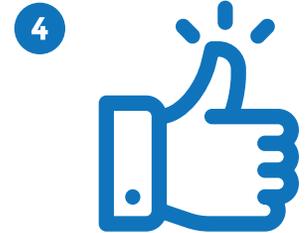
1
Concierge identifica que el asegurado se queda hospitalizado mediante reporte hospitalario o mismo familiar.



2
Concierge otorga asesoría al asegurado o familiar del proceso de hospitalización y mantiene comunicación diaria.



3
Concierge solicita información médica al hospital y da seguimiento para otorgar autorización.



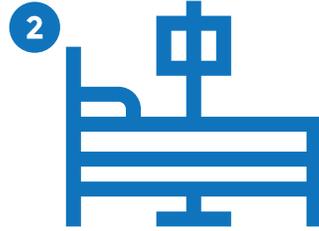
4
Concierge identifica el alta hospitalaria, asegura carta respuesta y revisión de estados de cuenta para un egreso sin contratiempos.

Asegurado sospechoso o confirmado con COVID-19

se encuentra hospitalizado y requiere atención en unidad de cuidados intensivos pero no hay disponibilidad en el hospital.



1 Hospital o familiar del asegurado llama a su Concierge o al número de Contact Center: 01800-0018700.



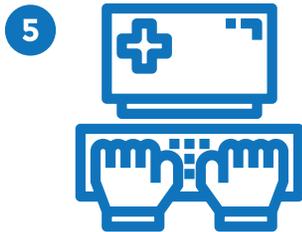
2 Hospital o familiar del asegurado informa que el paciente requiere atención en unidad de cuidados intensivos y no hay disponibilidad en el hospital.



3 Contact Center dirige la solicitud al equipo concierge (+Care)



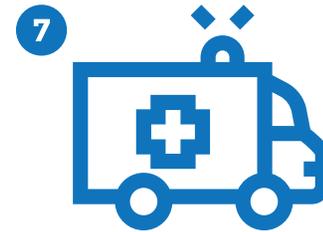
4 El Concierge (+Care) solicita el equipo faltante para ingresarlo al hospital.



5 Si hay disponibilidad de equipo y el hospital permite el ingreso, El Concierge (+Care) gestiona el traslado del equipo al hospital.



6 Si no hay de equipo, el Concierge (+Care) le indica al familiar el hospital disponible para su tratamiento y da opciones.



7 En caso de requerirse el Concierge (+Care) gestiona el traslado del paciente a otro hospital según la decisión acordada con paciente y médico tratante.