

Esto es sólo un resumen de su contrato, si desea conocer sobre precios y detalles del mismo puede comunicarse con **Servicios Al Cliente al 2344711 Ext. 133** o a través de nuestra página web www.planvital.ec

Estimado Cliente, para un mejor servicio tome en consideración las siguientes recomendaciones:

Preguntas Importantes	Respuestas	Comentarios
¿Cómo puedo obtener atención médica?	<p>Puede acercarse a nuestras oficinas de Plan Vital Sur y Norte de la ciudad o en cualquiera de los Centros Ambulatorios en Convenio. Se sugiere que se presente unos 15 minutos antes a la hora de la cita indicada.</p> <p>Para su comodidad puede también solicitar una Orden de Atención en línea a través de una llamada telefónica a Plan Vital o a través de nuestra página web www.planvital.ec y la recibirá a su email. Esta orden tiene una validez de 48 horas y sólo podrá usarla con los médicos de la red de Plan Vital. No aplica para Centros Ambulatorios en Convenio.</p>	<p>Recuerde estar al día en sus pagos, presentar su credencial de Plan Vital y su Cédula de Identidad. Los deducibles, Copagos u Odas por servicios deben ser cancelados directamente en las Cajas de nuestras oficinas Sur o Norte de la ciudad, en los Centros Médicos Ambulatorios en Convenio.</p> <p>Los teléfonos a los cuales deberá comunicarse son: 045056091, 042344711 ext. 913. La Orden de Atención en línea deberá ser impresa por Usted, la presentará en el consultorio del médico y la misma deberá ser cancelada allí.</p>
¿Cómo puedo hacer para tener acceso a un Médico Especialista de la Red de Plan Vital?	Puede revisar nuestra Red Médica en la página web www.planvital.ec , separar su cita con el médico de su elección.	Deberá presentarse con 30 minutos de anticipación en el consultorio del especialista y deberá presentar la ODA para poder recibir la atención médica requerida.
¿Las ODAS tienen un tiempo de validez?	Si, las ODAS tienen un tiempo de vigencia de 10 días calendarios.	La empresa no devolverá valores por órdenes caducadas y sin haber sido utilizadas.
¿Qué debo hacer para que me autoricen una Orden para un procedimiento quirúrgico programado, ambulatorio u hospitalario?	Deberá acercarse a nuestras oficinas de Plan Vital Sur o Norte a solicitar la autorización, presentando el formulario llamado "Requerimiento Quirúrgico" que le entrega el médico tratante, junto con los resultados de los exámenes practicados.	Sólo se autorizarán los documentos que estén completos y legibles, sin enmendaduras, caso contrario no se aceptarán. El tiempo de respuesta para otorgar la autorización será de 72 horas laborables.
¿Después de una hospitalización me dan medicinas para continuar con el tratamiento en la casa?	Si, se le entregará la receta de alta antes de abandonar el Hospital.	Verifique que la receta de alta tenga los nombres del paciente, diagnóstico, firma y sello del Médico Tratante o el Residente. Solicite la autorización y cancele el valor de la ODA o Copago en nuestras Oficinas de Plan Vital Sur de lunes a viernes de 08h00 a 19h00, para el retiro de su receta de alta en nuestras farmacias en convenio. En feriados o fines de semana presente su receta de alta en Caja del Hospital Alcívar y cancele la ODA o el Copago y luego retire en farmacia las medicinas.
¿Qué gestiones debo hacer antes de abandonar el Hospital después de una hospitalización por enfermedad o por cirugía?	Su familiar deberá acercarse a Caja del Hospital para asegurarse de que su cuenta este siendo procesada y cancelar los valores que le correspondan.	Los valores a cancelar luego de una hospitalización pueden ser por concepto de deducible, copagos, exclusiones.
¿Se cubren las consultas de control post-quirúrgico?	Si, deberá solicitar la orden de atención en Plan Vital.	Las consultas médicas por control post-quirúrgico serán las indicadas por el médico tratante.
¿El plan me cubre atenciones por maternidad?	Si, los valores son de acuerdo al plan contratado al 100% sin aplicación de deducible ni copago, sólo para titulares o cónyuge de titulares.	Esta cobertura incluye controles mensuales, parto, cesárea, parto prematuro, embarazo ectópico, aborto no provocado, sus complicaciones y consecuencias.
¿Cuál es el tiempo de espera para gozar de la cobertura de maternidad?	45 días contados desde la fecha de vigencia del contrato para que se inicie el embarazo.	Será condición indispensable realizar la inclusión intrauterina. Contactarse con el Dpto. de Servicio al Cliente al PBX: 042344711 ext. 133 – 122 – 102 para un correcto asesoramiento.

Preguntas Importantes	Respuestas	Comentarios
¿Qué es Inclusión Intrauterina?	Es para otorgarle cobertura al producto desde el vientre materno hasta el nacimiento.	Deberá hacerse hasta la semana 12 de gestación presentando el informe médico de la ecografía que acredite el tiempo y estado del producto. Contactarse con el Dpto. de Servicio al Cliente al PBX: 042344711 ext. 133 – 122 – 102 para un correcto asesoramiento.
¿Qué pasa sino realizo la inclusión intrauterina?	El recién nacido no accederá a cobertura en caso de necesitarla. Solo recibirá atención hospitalaria las primeras 48 horas posteriores a su nacimiento, en condiciones normales.	Luego de este tiempo se sugiere la afiliación del recién nacido, en un lapso de 30 días.
¿Tengo cobertura para una enfermedad catastrófica como el Cáncer?	Si, la cobertura será la otorgada de acuerdo al plan contratado y tendrá un tiempo de espera de 24 meses, será cubierta una vez realizado y comprobado con el examen de patología.	Debe acercarse a nuestras oficinas de Plan Vital Sur o Norte o comunicarse con Servicios al Cliente al PBX: 042344711 ext. 133 – 122 – 102 para un correcto asesoramiento.
¿Dónde puedo retirar los resultados de los exámenes realizados?	<p>Los resultados de exámenes de laboratorio puede retirarlos en cualquiera de los puntos de atención de los Laboratorios Alcívar o Laboratorios Interlab o través de las páginas web de los laboratorios en convenio www.laboratorioalcivar.com; www.interlab.com.ec.</p> <p>Para los resultados e informes de imágenes que se haya realizado en el Hospital Alcívar, podrá retirarlos en nuestras Oficinas de Plan Vital Sur o Norte o a su vez los puede retirar en las instalaciones del Dpto. de Imágenes del Hospital. Si se trata de otros centros de imágenes en convenio, podrá hacerlo directamente en sus instalaciones.</p>	Puede revisar nuestra Red de Prestadores en Laboratorios Clínicos y Centro de Imágenes en la página web www.planvital.ec contamos con una gama de proveedores en estas áreas. Recuerde acercarse a nuestras oficinas de Plan Vital Sur o Norte a solicitar autorización previa para la cancelación de su Oda o Copago respectivo.
Papanicolau	La toma de muestra de los estudios de Papanicolaou son realizados por nuestros Prestadores Médicos de su elección, deberá acercarse a nuestras Oficinas de Plan Vital Sur o Norte para solicitar la Oda o Copago respectivo, o a su vez solicitarla vía correo electrónico como Orden de Atención en línea, los resultados de los mismos podrán retirarlos luego de 8 días calendarios en nuestras Oficinas de Plan Vital Sur o Norte.	Puede revisar nuestra Red Médica en la página web www.planvital.ec contamos con una gama de especialistas, separar su cita con el médico de su elección.
Biopsias	Deberá acercarse a nuestras Oficinas de Plan Vital Sur o Norte con las muestras de patología para cancelar la Oda o Copago respectivo, y nuestras Ejecutivas de Servicio al Cliente se encargarán de enviar dichas muestras a nuestros Laboratorios de Histopatología asociados a nuestra Red Médica, los resultados de los mismos pueden ser retirados en nuestras Oficinas de Plan Vital Sur o Norte luego de 8 días calendarios.	Para su comodidad nuestras Ejecutivas de Servicio al Cliente entregarán los datos del Patólogo encargado de su biopsia, en caso de que usted desee retirar sus resultados de patología en dichos Laboratorios.
Toma de muestras a domicilio	Recuerde que, para su comodidad, el Laboratorio Alcívar también realiza la toma de muestras a domicilio para exámenes de \$50.00 en adelante, llamando al teléfono: 04233 1532 – 043711980, con un recargo mínimo por toma.	
¿Qué debo hacer en caso de una Emergencia Vital?	Deberá ingresar al área de Emergencia de uno de nuestros centros hospitalarios en Convenio. Puede revisar nuestra Red Hospitalaria en la página web www.planvital.ec contamos con una gama de Hospitales a nivel nacional.	Recuerde estar al día en sus pagos, presentar tarjeta de afiliación y cédula de identidad al ingreso.

Preguntas Importantes	Respuestas	Comentarios
<p>¿Cómo puedo trasladarme al Centro Hospitalario en convenio en caso de una Emergencia Vital?</p>	<p>Para la ciudad de Guayaquil comuníquese con TRAUMA UNO a los teléfonos: 1700 - 101010 / 0997101010 / 043720100 ext. 2 / 1700 - 1480. Para la ciudad de Quito comuníquese con EMI deberá comunicarse al 023931550.</p>	<p>El servicio de Ambulancia de Guayaquil y Quito es las 24 horas al día, los 365 días del año.</p>
<p>¿Cómo puedo solicitar un reembolso?</p>	<p>Deberá llenar el Formulario de Reclamación, el cual podrá encontrar visitando nuestra página web www.planvital.ec; adjuntar a dicho formulario las facturas a reembolsar, ordenes originales y copia de resultados de exámenes, posteriormente se acercará al Departamento de Servicios al Cliente para realizar la entrega de la documentación con un plazo máximo de 90 días a partir del evento.</p>	<p>Descargar los comprobantes electrónicos y presentar impreso el RIDE.</p>
<p>¿Qué información deben contener las facturas para tramitar un reembolso?</p>	<p>Las facturas deben estar correctamente llenas y con los datos completos: Fecha, Nombres del Paciente, Diagnóstico, Firma y Sello del Médico, así mismo las órdenes enviadas para exámenes de laboratorio, imágenes o procedimientos. Si el Paciente es menor de edad, la factura deberá estar a nombre del Titular y se deberá incluir el Nombres del Paciente menor de edad en el detalle de la factura.</p>	<p>El plazo para reembolsar atenciones con formularios será el siguiente: Hasta \$100 es inmediata la devolución en efectivo en Caja de Plan Vital Sur, los siguientes montos superiores serán efectuados con cheque o transferencia bancaria desde \$200 a \$300 se efectuará en 72 horas laborables y desde 301 en adelante en 8 días calendarios, con un máximo de 3 formularios al mes. El reembolso debe ser retirado por el Titular del Plan, caso contrario la persona que retira debe presentar la cédula de identidad y carta de autorización firmada por el Titular del Contrato.</p>
<p>Beneficio Reembolso por Consulta</p>	<p>Si contrató este beneficio adicional a la cobertura de su contrato usted podrá ir directamente al Médico de su elección y luego solicitar el reembolso de \$30.00 por cada Consulta Médica con un límite de 10 consultas al año. Los requisitos para efectuar el reembolso es entregar la factura original con datos completos: Nombre del Titular – Nombre del Paciente – Diagnóstico – Firma y sello del Médico especialista sin tachones ni enmendaduras con un plazo máximo de 90 días a partir del evento.</p>	<p>Este beneficio tiene por objeto recibir atenciones médicas dentro y fuera de la Red de Plan Vital, no está sujeto a Auditoría Médica, preexistencias y periodos de carencias. Debe acercarse al Dpto. de Caja de nuestras Oficinas de Plan Vital Sur entregar la factura y de inmediato recibirá en efectivo el valor respectivo de \$30.00.</p>
<p>Retiro de Medicinas en Sana Sana y Fybeka (Abf Farm)</p>	<p>ABF otorga el beneficio de adquirir medicamentos ambulatorios, cancelando únicamente el valor del Copago, de acuerdo al Plan Contratado, en cualquier farmacia Fybeka o Sana Sana a nivel nacional. Plan Vital entregará a los Afiliados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta ABF • Chequera ABF (5 cheques) <p>Para el retiro de sus medicinas acérquese a cualquier farmacia Fybeka o Sana Sana, y presente los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta ABF • Cédula de Identidad • Receta y cheque ABF, los cuales deben contener: Fecha -Nombre del Paciente -Detalle de Medicamentos – Firma y Sello del Médico – Diagnóstico- Días de tratamiento de los medicamentos. La farmacia validará la cobertura y vigencia, e indicará el monto de Copago a cancelar 	<p>Cuando acuda a una consulta médica y desee utilizar este beneficio por favor entregue un cheque ABF a su médico tratante para que realice lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El médico le emitirá una receta. 2. Solicitar al médico llenar el cheque ABF, de acuerdo a la receta médica prescrita. <p>Anverso del Cheque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos - Días de Tratamiento - Firma y Sello del Médico <p>Reverso del Cheque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar el diagnóstico
<p>Medicinas a Domicilio “ Servimedi”</p>	<p>SERVIMEDI se dedica a la venta y entrega a domicilio de medicinas, con presencia en las principales ciudades del Ecuador: Quito, Guayaquil y Cuenca. Para acceder a este beneficio tiene que comunicarse al Call Center 1800- 243624 para llamadas sin cargo o a su vez podrá llenar el formulario por medio del sitio web info@farmaciaservimedi.com de Servimedi y el Call Center se pondrá en contacto con usted para autorizar y programar la entrega de su receta. Los Ejecutivos de Servimedi le indicarán el valor a cancelar ya sea Oda o Copago de acuerdo al plan contratado sin pagar costo por envíos a domicilio y de la manera más rápida y ágil.</p>	<p>SERVIMEDI pone a su disposición, productos farmacéuticos con la más alta variedad, en el menor tiempo posible y al mejor precio. Servimedi recibe recetas sin borrones, tachones, enmendaduras, y con sus respectivos datos Nombre del Paciente, Sello y Firma del Médico, Diagnóstico. Deberá presentar al motorizado siempre cédula de identidad, tarjeta de afiliación, dinero en efectivo o tarjeta de crédito.</p>