



Guía de servicios

planvital

PREGUNTAS IMPORTANTES	RESPUESTAS	COMENTARIOS
<p>¿Cómo puedo obtener atención médica?</p>	<p>Puede acercarse a nuestras oficinas de Plan Vital Sur o Norte de la ciudad o en cualquiera de los Centros Ambulatorios en convenio. Se sugiere que se presente unos 15 minutos antes de 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 15 días 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 Órdenes de Atención (ODA) 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>Puede comunicarse con Servicio al Cliente: WhatsApp: 0989990009 o al PBX: (04) 500 1366. 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>
<p>¿Cómo puedo hacer para tener acceso a un médico especialista de la red de Plan Vital?</p>	<p>Puede revisar nuestra Red Médica en la página web www.planvital.ec o ingresar directamente a http://red.planvital.ec y separar su cita con el médico de su elección.</p>	<p>Deberá presentarse con 30 minutos de anticipación en el consultorio del especialista y deberá presentar la Orden de Atención (ODA) para poder recibir la atención médica requerida.</p>
<p>¿Las Órdenes de Atención (ODA) tienen un tiempo de validez?</p>	<p>Si, las Órdenes de Atención (ODA) de consulta tienen un tiempo de vigencia de 15 días y las ODAS de servicios tiene vigencia de 30 días.</p>	<p>La empresa no devolverá valores por órdenes caducadas y sin haber sido utilizadas.</p>
<p>¿Qué debo hacer para que me autoricen una Orden para un procedimiento quirúrgico programado ambulatorio u hospitalario?</p>	<p>Deberá acercarse a nuestras oficinas de Plan Vital sur o norte a solicitar la autorización, presentando el formulario llamado "Requerimiento Quirúrgico" que lo puede descargar en nuestra página web o ingresando directamente a http://formularios.planvital.ec luego el médico debe llenarlo y debe entregarlo junto con los resultados de los exámenes practicados.</p> <p>Para consultas, comunicarse con Servicio al Cliente: WhatsApp: 0989990009 o al PBX: (04) 500 1366</p>	<p>Sólo se autorizarán los documentos que estén completos y legibles, sin enmendaduras, caso contrario no se aceptarán.</p> <p>El tiempo de respuesta para otorgar la autorización será de 72 horas laborables.</p>
<p>¿Después de una hospitalización me dan medicinas para continuar con el tratamiento en la casa?</p>	<p>Si, se le entregará la receta de alta antes de abandonar el hospital.</p>	<p>Verifique que la receta de alta tenga los nombres del paciente, diagnóstico, firma y sello del médico tratante o el residente.</p> <p>Solicite la autorización y cancele el valor de la Órdenes de Atención (ODA) o copago en nuestras oficinas de Plan Vital sur de lunes a viernes de 08h00 a 18h00, para el retiro de su receta de alta en nuestras farmacias en convenio.</p> <p>En feriados o fines de semana presente su receta de alta en caja del Hospital Alcívar y ancele la ODA o el copago y luego retire en farmacia las medicinas.</p>
<p>¿Qué gestiones debo hacer antes de abandonar el hospital después de una hospitalización por enfermedad o por cirugía?</p>	<p>Su familiar deberá acercarse a caja del hospital para asegurarse de que su cuenta este siendo procesada y cancelar los valores que le correspondan.</p>	<p>Los valores a cancelar luego de una hospitalización pueden ser por concepto de deducible, copagos, exclusiones.</p>

PREGUNTAS IMPORTANTES	RESPUESTAS	COMENTARIOS
¿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. Comunicarse con Servicio al Cliente: WhatsApp: 0989990009 o al PBX: (04) 500 1366 para un correcto asesoramiento.
¿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. Comunicarse con Servicio al Cliente: WhatsApp: 0989990009 o al PBX: (04) 500 1366
¿Qué pasa si no realizó 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 y 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 Servicio al Cliente: WhatsApp: 0989990009 o al PBX: (04) 500 1366 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.</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 Orden de Atención (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 Orden de Atención (ODA) o copago respectivo, o a su vez solicitarla vía correo electrónico como Orden de Atención en línea.	Puede revisar nuestra red médica en la página web www.planvital.ec o ingresar directamente a http://red.planvital.ec contamos con una gama de especialistas, separar su cita con el médico de su elección.
¿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 o ingresar directamente a http://red.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.
¿Cómo puedo trasladarme al centro hospitalario en convenio en caso de una emergencia vital?	Para la ciudad de Guayaquil comuníquese con TRAUMA UNO a los teléfonos: 1700 - 101010 / 0997101010 / (04) 3720100 ext. 2 / 1700 - 1480. Para la ciudad de Quito comuníquese con SAME al: 0995271921.	El servicio de ambulancia de Guayaquil y Quito es las 24 horas al día, los 365 días del año.

PREGUNTAS IMPORTANTES	RESPUESTAS	COMENTARIOS
<p>¿Cómo puedo solicitar un reembolso?</p>	<p>Deberá llenar el Formulario de Reembolso, el cual lo podrá encontrar visitando nuestra página web www.planvital.ec o ingresar directamente a http://formularios.planvital.ec adjuntar a dicho formulario las facturas a reembolsar, órdenes originales y copia de resultados de exámenes, posteriormente se acercará a Servicio 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 llenadas 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.</p>	<p>El plazo para reembolsar los valores cubiertos es de 5 días laborables. Si el valor es hasta \$100, el reembolso es inmediato según la cobertura de su plan en las oficinas de Plan Vital sur o norte.</p>
<p>Medicinas a domicilio con MEDIMED</p>	<p>MEDIMED 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 siguiente contacto: 0996501454</p>	<p>MEDIMED pone a su disposición, productos farmacéuticos con la más alta variedad, en el menor tiempo posible y al mejor precio. MEDIMED recibe recetas sin borrones, tachones, enmendaduras, y con sus respectivos datos: nombre del paciente, sello y firma del médico y diagnóstico. Deberá presentar al motorizado siempre la cédula de identidad, tarjeta de afiliación, dinero en efectivo o tarjeta de crédito.</p>

Septiembre 2020