

## Preguntas frecuentes sobre atención en centros de salud

- 1. ¿Las tomas de muestra de COVID-19 se realizan en cualquier clínica?**

Sí, pero está sujeta a criterio médico y se cubre como ambulatoria y/o hospitalaria. Luego, las clínicas siguen el protocolo de MINSA, enviando la muestra para que el Instituto Nacional de Salud (INS) realice la prueba.
- 2. ¿Se debe pagar deducible para la toma de muestra en las redes de clínicas y/o médico a domicilio?**

Sí, se paga el deducible de la red de clínica elegida y/o el costo de médico a domicilio del plan.
- 3. ¿Cuál es el Protocolo para la toma de muestra COVID-19 a través de médico a domicilio?**
  - El paciente debe llamar al call center de su EPS/compañía de seguros e indicar que es un posible caso de COVID-19.
  - Se programará una cita para que el médico vaya a evaluarlo, le realice el triaje y le entregue la medicina paliativa (no hay medicina específica para el COVID-19).
  - Si el médico sospecha probabilidad del diagnóstico, ellos se contactarán con el MINSA para que vaya una persona a tomar la muestra a domicilio.
  - El médico a domicilio no toma la muestra, solo la gestiona.
- 4. ¿Quién confirma si el diagnóstico COVID-19 es positivo?**

Luego que la clínica, el laboratorio a domicilio, o el 113 tome la muestra, piden al paciente su número de celular para que el MINSA pueda contactarlo si es que el resultado es positivo.
- 5. ¿En cuánto tiempo el MINSA contacta con los pacientes que dieron positivo en la prueba?**

Actualmente el tiempo de respuesta es de 3 a 7 días, desde la toma de la muestra.
- 6. En caso se complique el diagnóstico de COVID-19 y se requiera hospitalización, ¿cuál sería el protocolo?**

Si el paciente confirmado con COVID-19 se encuentra en su casa aislado y se complica su situación, deberá tomar en cuenta la siguiente información:

  - Acercarse a cualquier clínica afiliada a su plan y que se encuentre dentro de la relación de clínicas en funcionamiento.
  - El médico tratante evaluará el caso y, si es pertinente se quedará hospitalizado y se realizará la cobertura bajo las condiciones hospitalarias de su plan.
  - En caso la situación del paciente se complique o el MINSA prefiera aislar el paciente a un centro de aislamiento, ellos serán los encargados de gestionar y coordinar con la clínica el traslado del mismo.
- 7. Para los casos de COVID-19 que se compliquen, ¿Pacífico cubre el traslado en ambulancia?**

Sí, de ser pertinente y por estar en riesgo la vida del paciente. El traslado estará cubierto en ambulancia a una clínica afiliada al plan de salud.

- 8. ¿Se debe pagar deducible y coaseguro por las atenciones de COVID-19 en las clínicas?**  
Sí, de acuerdo a la clínica elegida se paga el deducible y coaseguro respectivo.
- 9. ¿Podemos solicitar directamente la prueba de COVID-19?**  
No, el procedimiento correcto es llamar al 113 o contactarse con una de las clínicas afiliadas a su plan para que siga el protocolo establecido. Los despistajes voluntarios no son cubiertos por la EPS.
- 10. ¿La póliza de seguros de EPS /ASM tiene un límite máximo de cobertura por el COVID-19?**  
La indicación que se ha recibido es que por EPS lo tratamos como Plan de Aseguramiento en Salud (PEAS) con cobertura ilimitada.
- 11. ¿Actualmente el médico a domicilio atiende enfermedades de baja complejidad y atiende casos de sospecha de COVID-19?**  
Sí, el paciente debe llamar directamente al call center de la compañía de seguros e indicar la dolencia para enviar un médico y, en caso fuera sospechoso de COVID-19, deberá indicarlo para poder enviar un especialista.
- 12. ¿Todas las clínicas han restringido su atención ambulatoria / hospitalaria?**  
Es correcto. Por disposición del MINSA, se prohíbe cualquier atención que no sea emergencia, urgencia o COVID-19 a todo centro de salud, privado o estatal a nivel nacional.
- 13. ¿Qué clínicas están atendiendo por emergencias, urgencias y/o hospitalizaciones en Lima y Provincias para diagnósticos no relacionados al COVID-19?**
- Revisar el detalle de clínicas de Lima dando clic [aquí](#) (anexo 1).
  - Revisar el detalle de clínicas en provincia dando clic [aquí](#) (anexo 2).