

Cuidamos de ti y de los tuyos

# MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD ANTE EL CORONAVIRUS COVID-19

---

Versión actualizada 1/6/2020





## ÍNDICE

<b>MEDIDAS DE ACCIÓN PARA EL COVID-19</b> .....	<b>3</b>
¿Qué es el COVID-19?	
Grupos de riesgo	
Síntomas	
Medios de contagio	
Prevención	
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>4</b>
Cómo lidiar con el estrés durante COVID-19	
Cómo higienizar las manos	
Uso correcto de la mascarilla	
<b>EMBARAZADAS Y LACTANTES</b> .....	<b>7</b>
Transmisión de madre a hijo	
Lactancia si tiene COVID-19	
Personas en riesgo	
<b>MEDIDAS PREVENTIVAS Y DE SEGURIDAD</b> .....	<b>9</b>
Medidas generales	
Medidas para nuestros colaboradores	
<b>MEDIDAS PARA NUESTROS CLIENTES</b> .....	<b>10</b>
Asegurados en riesgos generales	
Asegurados en riesgos de salud	
<b>MEDIDAS PARA NUESTROS PRESTADORES E INTERMEDIARIOS</b> .....	<b>10</b>
<b>OFICINAS DE SERVICIO</b> .....	<b>11</b>
Sucursales	
<b>HORARIO</b> .....	<b>11</b>
<b>CANALES ALTERNOS DE CONTACTO</b> .....	<b>12</b>
La Monumental de Seguros	
ARS Monumental	
<b>COBERTURAS RELACIONADAS AL COVID-19</b> .....	<b>14</b>



# MEDIDAS DE ACCIÓN PARA EL COVID-19

## ¿Qué es el Coronavirus (COVID-19)?

La enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19) es una enfermedad respiratoria causada por el virus SARS-CoV-2. La infección puede ser leve, grave y, en algunos casos, mortal.

El período de incubación es de 2 a 14 días, en esta fase el virus es contagioso aún si el paciente portador es asintomático.

## Grupos de Riesgo

Los **más vulnerables** son personas de la tercera edad y pacientes con enfermedades crónicas.

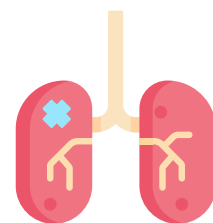
## Síntomas

### Comunes

- Dolor de garganta
- Goteo Nasal
- Tos

### Graves

- Fiebre Alta
- Neumonía
- Insuficiencia respiratoria aguda



## Medios de Contagio



Objetos y sustancias contaminadas



Transmisión por aire



Contacto con personas infectadas

## Prevención



Limpieza del entorno



Mascarillas ante sospecha



Evita tocarte los ojos, boca y nariz



Lavarse las manos con frecuencia, sino utilizar gel antibacterial

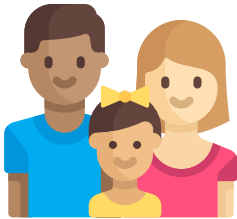


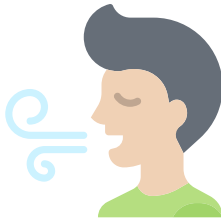
Consultar centro de salud autorizado





# CÓMO LIDIAR CON EL ESTRÉS DURANTE COVID-19

Es normal sentirse triste, estresado, confundido, asustado o enojado durante una crisis. Nos puede ayudar:

- 1.** 

Hablar con personas de confianza, familiares y amigos.
- 2.** 

Enfocar todos los sentidos en la respiración y respirar lento, hacia el estómago.
- 3.** 

Evitar informarse por fuentes no oficiales (Noticias falsas)
- 4.** 

Pensar cosas positivas



Mientras estés en casa, mantén un estilo de vida saludable, que incluya una dieta adecuada, dormir lo suficiente, ejercicio y contacto social en casa con tus seres queridos, y por videollamadas, teléfono o correo electrónico con otros familiares y amigos.



# CÓMO LAVARSE LAS MANOS

Lavarte las manos te puede salvar la vida y proteger a tus seres queridos. Ante esta pandemia mundial, una de las formas más baratas, sencillas e importantes de prevenir el contagio del virus es lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón.

Esto es todo lo que debes saber para lavarte las manos correctamente:



Usa jabón, de preferencia líquido.



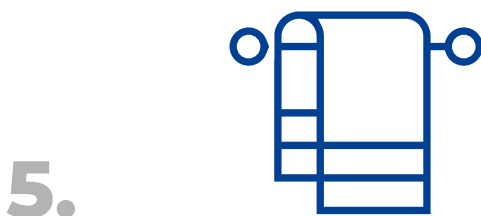
Frota energicamente las palmas, el dorso y entre los dedos con un minimo de 20 segundos.



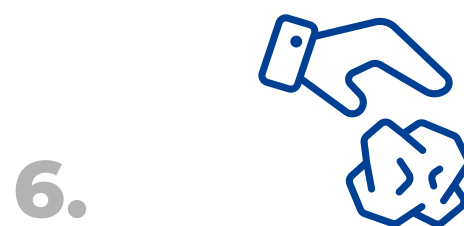
Lávala por lo menos 20 segundos sin olvidar las muñecas.



Enjuaga completamente.



Seca las manos con papel desechable.



Cierra la llave del agua, abre la puerta del baño con el mismo papel y tíralo en el bote de la basura.

## Lávate las manos

Antes de: Cocinar y Comer

Después de: Ir al baño, tocar dinero, andar en la calle, toser o estornudar, tocar basura o tocar animales

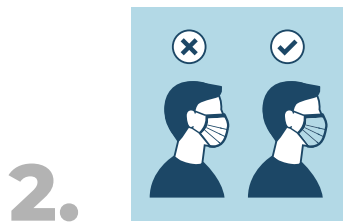


# USO CORRECTO DE LA MASCARILLA

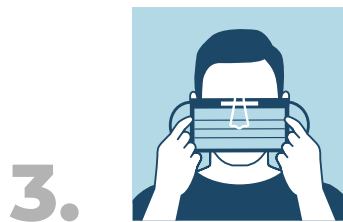
Instrucciones para la colocación y ajuste de un respirador desechable



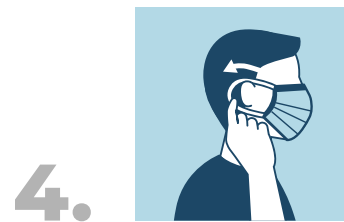
Lávese las manos antes de usar una máscara



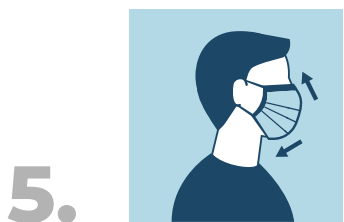
Asegúrese de que el lado correcto de la máscara quede hacia afuera



Ubique la tira metálica y colóquela en el puente nasal



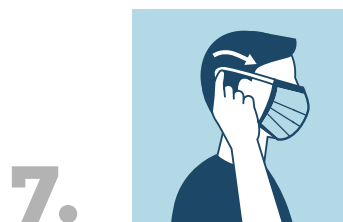
Asegure las cuerdas detrás de la cabeza o sobre las orejas



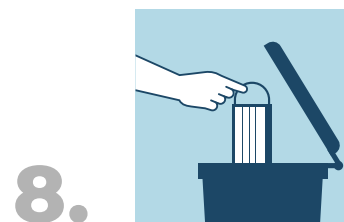
Cubra la boca y la nariz completamente asegurándose de que no haya espacios



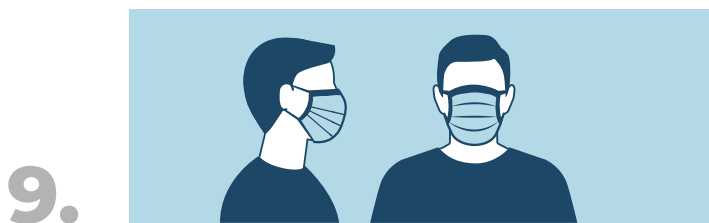
Presione la tira metálica para adaptarse a la forma de la nariz



Retire la máscara desde atrás sosteniendo las cuerdas con las manos limpias



Deseche la máscara en un contenedor cerrado sin tocar el frente



Muestra de mascarilla quirúrgica colocada correctamente



No toque la máscara mientras la usa, si se lava las manos



En caso de humedad deséchela y utilice una nueva mascarilla



# EMBARAZADAS Y LACTANTES

Actualmente, no se sabe si las mujeres embarazadas tienen más probabilidades de enfermarse de COVID-19 que el público general ni tampoco si son más propensas a tener una enfermedad grave como consecuencia. En base a la información disponible, **las mujeres embarazadas parecen tener el mismo nivel de riesgo que las personas adultas no embarazadas.**

Sin embargo, hay que tomar en cuenta que:

- Las mujeres embarazadas experimentan cambios en su cuerpo que podrían aumentar el riesgo de ciertas infecciones.
- Las mujeres embarazadas han tenido un mayor riesgo de enfermarse gravemente al infectarse con virus de la misma familia que el COVID-19 y otras infecciones respiratorias virales, como la influenza.

En ese sentido, las embarazadas deben tomar las medidas de precaución igual que toda la población.

## Transmisión de madre a hijo

**La transmisión del coronavirus de madre a hijo durante el embarazo es poco probable, pero luego de nacer el bebé es susceptible a la propagación de persona a persona.** Un número muy reducido de bebés ha dado positivo para el virus poco después de nacer. No obstante, se desconoce si estos bebés contrajeron el virus antes o después de nacer. El virus aún no ha sido detectado en el líquido amniótico, la leche materna ni en otras muestras maternas.

## Lactancia si tiene COVID-19

**La leche materna brinda protección contra muchas enfermedades** y es la mejor fuente de nutrición para la mayoría de los bebés.

- **En estudios limitados, no se ha detectado el COVID-19 en la leche materna;** no obstante, no sabemos con seguridad si las madres con COVID-19 pueden propagar el virus a través de la leche materna.
- **Si está enferma y elige la lactancia directa:** Use una mascarilla y lávese las manos antes de cada comida.

## Personas en riesgo

### Adultos mayores

**Los adultos mayores y las personas con afecciones subyacentes graves,** como enfermedades cardíacas o pulmonares o diabetes, parecen correr mayor riesgo de presentar complicaciones más graves a causa del COVID-19.



## EMBARAZADAS Y LACTANTES

Hay cosas que puede hacer para **reducir su riesgo de enfermarse**.

- **Quédese en casa si es posible.**
- **Lávese las manos** con frecuencia.
- **Tome precauciones cotidianas para mantener distancia entre usted y otras personas** (permanezca a 6 pies de distancia, que equivale aproximadamente a la longitud de dos brazos).

Fuente del contenido: Centro Nacional de Vacunación y Enfermedades Respiratorias (NCIRD), División de Enfermedades Virales

- <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/need-extra-precautions/pregnancy-breastfeeding.html>





# MEDIDAS PREVENTIVAS Y DE SEGURIDAD

## Medidas generales

1. Elaboración y difusión de una campaña informativa y preventiva sobre el coronavirus a través de todos los canales de comunicación.
2. Se tomaron medidas y acciones para prevenir y reforzar la higiene en las Sedes principales, donde el personal continúa laborando presencial.
3. Se suspendieron los servicios en todas las sucursales a nivel nacional, solo quedando las Sedes de Santiago y Santo Domingo, y transfiriendo los servicios a los canales alternos o digitales.
4. Campaña activa del uso de canales digitales 24/7 para pagos, consultas, autorizaciones, reclamaciones y asistencia general (Whatsapp, Oficina Virtual, Correo Electrónico, Redes Sociales, teléfonos).
5. Seguimiento al protocolo de manejo del Ministerio de Salud Pública para prevenir, mitigar y actuar en caso de contagio en nuestras oficinas.

## Medidas para nuestros colaboradores

1. El 50% de los colaboradores empezaron a brindar servicios remotos o teletrabajo.
2. El otro 50% se distribuyó en espacios distanciados entre colaboradores con la finalidad de darle continuidad al negocio con las posiciones claves para la empresa.
3. Se distribuyeron kits de higienización incluyendo guantes, mascarilla y manitas limpias, de uso frecuente y obligatorio.
4. Se reprogramaron todos los eventos, capacitaciones y reuniones de trabajo.
5. Se señalizaron las instalaciones para recordar que deben desinfectar los zapatos al entrar a la oficina y que debe mantenerse una distancia de 1.5 metros entre cliente y colaborador y entre compañeros. Así como el uso obligatorio de mascarilla y guantes en los espacios de trabajo.



# MEDIDAS PARA NUESTROS CLIENTES

## Asegurados en riesgos generales

En conformidad de proteger a nuestra Familia de Clientes Monumental, a continuación les presentamos las medidas implementadas como parte del plan de apoyo ante la pandemia COVID-19 a nuestros asegurados, aplicables durante los próximos 90 días y/o mientras dure el estado de emergencia nacional:

- **Acuerdos de pago:** Podrán realizarse acuerdos de pago flexibles dentro de la vigencia actual de la póliza para clientes individuales y corporativos, analizándose de manera particular cada caso.
- **Descuento por pronto pago:** Al realizar el pago total de la póliza, se aplicará un descuento del 5% sobre la prima neta adeudada. Se podrá utilizar cualquier medio de pago. Aplica solo para saldos pendientes igual o mayores a RD\$3,500.00 y que no excedan los 90 días de antigüedad.
- **Renovaciones:** Podrán renovarse pólizas con balance pendiente de hasta un 20% de la prima bruta total.
- **Siniestros:** Para los clientes con siniestros ocurridos a partir del lunes 23 de marzo 2020 y que presenten retraso en el pago de la prima, flexibilizaremos las condiciones para la atención e indemnización del siniestro, incluyendo asistencias y demás coberturas.
- **Cancelación de pólizas:** No se realizarán cancelaciones de pólizas por falta de pago para aquellos clientes con retrasos menores a los 90 días de antigüedad. El tiempo de esta medida se extenderá hasta el 30 de abril 2020. Solo aplica para clientes individuales.

\* Cualquier caso fuera de los puntos indicados se analizará individualmente.

## Asegurados en riesgos de salud

### Planes voluntarios

No se realizarán suspensiones o cancelaciones de pólizas de salud por falta de pago durante el periodo de emergencia nacional.



# MEDIDAS PARA NUESTROS PRESTADORES E INTERMEDIARIOS

---

1. Desarrollo, implementación y comunicación de nuevos canales digitales de contacto para evitar desplazamientos y riesgos de contagio de nuestros aliados.
2. Garantía de recepción de las facturas a través de nuestras oficinas y los pagos en los plazos establecidos.
3. Autorización de los prestadores de servicios de salud, sean estos públicos, privados, patronatos u otros constituidos como asociación sin fines de lucro, que tengan acuerdo con los laboratorios autorizados por el Ministerio de Salud Pública para realizar la prueba RT, PCR, SARS, CoV 2.



# DESCRIPCIÓN DE OFICINAS

En nuestras oficinas de ARS Monumental puedes consultar los servicios y coberturas, afiliarte a nuestra red, solicitar inclusiones o traspasos, impresión de carnet, asesoría, autorizaciones y solicitudes de reembolso, entre otros.

En La Monumental de Seguros puedes renovar y hacer pagos de pólizas, cotizar y emitir seguros de riesgos generales, recibir asesoría legal, entre otros.

Actualmente estamos dando servicio presencial en las siguientes oficinas:

## Sedes Santiago

La Monumental de Seguros:  
Av. Piky Lora No. 1

ARS Monumental:  
C/ Sol, No. 8

Reclamaciones:  
C/ 16 de agosto

## Sedes Santo Domingo

La Monumental de Seguros y  
Reclamaciones:  
Av Max Henríquez Ureña No. 79

ARS Monumental:  
Av. Max Henríquez Ureña, Esq. Virgilio Díaz  
Ordóñez

## Sucursales

### Región Norte

- La Vega
- Moca
- Puerto Plata
- San Francisco de Macorís
- Bonao
- Nagua
- Jarabacoa
- Mao
- Las Terrenas
- Navarrete

### Región Este

- Bávaro
- La Romana
- Higüey
- San Pedro de Macorís

### Región Sur

- San Juan
- Baní

## Horario

**Lunes a Viernes:**  
9:00 a.m. a 5:00 p.m.

**Sábados:**  
9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Por tu seguridad y la de nuestro personal, hemos señalado todas nuestras oficinas con el espacio mínimo de 1.5 metros de distanciamiento entre cada oficial de servicio y cliente. Asimismo, promovemos el uso obligatorio de mascarilla y guantes para entrar a las oficinas.



# CANALES ALTERNOS DE CONTACTO

## La Monumental de Seguros



Teléfonos

Zona Norte: 809-489-0000

Distrito Nacional: 809-683-0433

Desde el interior sin cargos: 809-200-1236



Correo

servicioalcliente@lamonumental.com.do



Whatsapp

(829) 956-1004



Horario presencial

**Lunes a Viernes:** 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

**Sábados:** 9:00 a.m. a 1:00 p.m.



Redes Sociales

@MonumentalRD



Página Web

www.lamonumental.com.do



# REALIZA PAGOS A TRAVÉS DE NUESTRAS DIFERENTES VÍAS

## ARS Monumental



Tarjeta de crédito

Llamando a los teléfonos:  
809-583-1400 ó 809-200-1769 ext. 5380 - 5261 - 5221  
Correo: [afiliacion@lamonumental.com.do](mailto:afiliacion@lamonumental.com.do)



Depósito o transferencia

Banreservas 750-000167-4  
Banco popular 798219176



Horario presencial

**Lunes a Viernes:** 9:00 a.m. a 5:00 p.m.  
**Sábados:** 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

## Para coberturas y autorizaciones:



Correo

[coberturas@lamonumental.com.do](mailto:coberturas@lamonumental.com.do)



Teléfonos

Teléfono: 809-583-1400  
Desde el interior sin cargos: 1 (809) 200-1769



# COBERTURA RELACIONADAS AL COVID-19

## Para afiliados de ARS Monumental

En concordancia con la misión de mantener sana nuestra población afiliada, cumplimos con el deber de motivarles a seguir las instrucciones emanadas por los organismos oficiales competentes y profesionales de la ciencia médica, a fin de evitar el entrar en contacto con cualquier tipo de patógenos que puedan dañarles la salud, incluido el COVID-19 que, junto a otras afecciones respiratorias, circulan en importantes lugares del territorio nacional.

En vista de ello, si el afiliado presenta los síntomas del COVID-19 y tiene la indicación médica específica, siguiendo los protocolos del Ministerio de Salud, asumiremos el costo de la prueba 100% sin pago de diferencia en todos los planes de salud.

### Recordando que:

1. Las pruebas serán prescritas a personas con alguno de estos requisitos: Tiene dos o más síntomas, ha viajado a uno de los países infectados o estuvo en contacto con algún infectado, o si padece alguna condición de salud que lo amerite.
2. La prueba debe ser indicada por un especialista médico internista, infectólogo, neumólogo o epidemiólogo según las indicaciones del Ministerio de Salud Pública.
3. Al tener la debida indicación médica, el afiliado deberá contactarse vía telefónica con uno de los laboratorios autorizados para solicitar la cita y toma de muestra. El laboratorio hará la gestión de autorización con la ARS.

## Emergencia y Hospitalización por COVID-19

Informamos que continuaremos otorgando todas las prestaciones con relación al COVID-19, para emergencias, hospitalización, cuidados intensivos, y las pruebas diagnóstico (PCR) en el Plan de Servicios de Salud (PDSS) y a los afiliados de Planes Voluntarios regulados por la Superintendencia de Salud y Riesgo Laborales, acorde al protocolo del Ministerio de Salud Pública.

Ampliación del horario para clientes no presenciales que quieran realizar sus pagos con tarjeta de crédito hasta las 4:00 p.m.

# NUESTRA MISIÓN ES MANTENERLES SANOS

---

Porque nos queda mucho por vivir, cuidando de ti y los tuyos en todo momento. Nos mantenemos cerca de ti, escuchándote, actuando y preservando tu vida.

**Estamos para apoyarte, cuida de ti y #QuédateEnCasa**

