



Manual de Servicios

¡Te damos la bienvenida!



Global
Benefits |

Condiciones: Servicios

- **Servicios**
 - Emergencias
 - Carta Aval
 - Reembolsos
 - Plan de Atención Médica Mercantil (PAMM)

- **Servicios Especiales**
 - Atención Domiciliaria, Ambulancia y Medicamentos para Agudas
 - Odontología, Oftalmología y dermatología
 - Asistencia en Viajes

FONPRES

www.fonpresclv.org



Previsión social,
segura y oportuna

100 años



¿CÓMO USAR GLOBAL BENEFITS?



Emergencia

¿Qué debo hacer en caso de Emergencia Médica?

Cobertura de atención médica en clínicas las 24 horas del día los 365 días del año, ante la aparición inesperada y repentina de una condición médica acompañada de síntomas serios que ponen en peligro la vida del asegurado (emergencia).

El Asegurado podrá dirigirse al centro de atención médica de la red de clínicas afiliadas a nivel nacional.

<https://www3.mercantilseguros.com/w/directorio/indexSalud.jsp>

El Cliente deberá presentar su cédula de identidad en centro de salud e identificarse como asegurado de MercantilSeguros.

**Siempre estaremos a tu
lado a través del Whatsapp**

+507 638 30 380



Carta Aval

Se otorga al cliente para el pago de los gastos clínicos de aquellos tratamientos médicos o cirugías electivas a realizarse en Venezuela.

¿Cómo tramitar una solicitud de carta aval?

1. Llena la planilla de “[Tramitación de Siniestros de Reclamos HCM](#)”.
2. Completa los siguientes recaudos:
 - ✓ Cédulas de identidad del titular y beneficiario
 - ✓ Presupuesto emitido por la institución / clínica
 - ✓ Informe médico detallado
 - ✓ Resultados de exámenes paraclínicos que corroboren la patología.

Envía los recaudos en un documento PDF a:

servicios.cartasavales@gmail.com

En un plazo de 3 días hábiles se emitirá la carta aval por correo



RIF J-00204849-2

Reembolsos

¿Cómo tramitar tu solicitud de reembolso?

Notificación dentro de los treinta (30) días continuos a la fecha de ocurrencia del mismo, enviando la documentación digitalizada en un solo archivo en formato PDF, por Asegurado y diagnóstico:

- ✓ Planilla de Tramitación de Reembolso firmada por el asegurado
- ✓ Informe del médico tratante
- ✓ Facturas por gastos incurridos
- ✓ Resultados de Estudios
- ✓ Récipes e indicaciones médicas

Envía los recaudos en un documento PDF a:

servicios.reembolsos@gmail.com

Plan de Atención Médica Mercantil PAMM

Servicio de asistencia primaria de Mercantil Seguros el cual mediante la autogestión de órdenes médicas previamente programadas, sin generar desembolso por parte del asegurado.

Uso del PAMM:

- Siete (7) órdenes trimestrales para consultas de atención médica primaria.
- Diez (10) órdenes anuales para consultas de control prenatal.
- Siete (7) órdenes trimestrales para solicitar estudios especiales o exámenes de laboratorio.
- Una (1) orden anual para rehabilitación y/o fisioterapia con un máximo de Diez (10) sesiones cada una.
- Una (1) orden mensual de suministro de medicamentos por enfermedad crónica, para el tratamiento de las enfermedades crónicas que se indican más adelante, con un máximo de Tres (3) órdenes trimestrales por asegurado.
- Máximo Una (1) orden mensual de suministro de medicamentos para el tratamiento de las enfermedades agudas que se indican más adelante.
- El control de la idoneidad de los medicamentos solicitados para la patología que se informe, así como su cantidad mensual a suministrar, se efectuará mediante el sistema automatizado por el cual se efectúa la solicitud de este servicio.
- Si los medicamentos solicitados son adecuados para la patología que informe el asegurado, el sistema automatizado autorizará la cantidad que corresponda para Un (1) mes de tratamiento. En estos casos no se aplicará ningún límite preestablecido en Bs. S al costo de los medicamentos por patología (siempre que el asegurado no haya agotado la suma asegurada correspondiente a la patología).

Todas las órdenes del PAMM deberán ser emitidas a través de www.mercantilseguros.com.
Le llegará correo y SMS con el número de orden, la cual debe ir acompañada de la copia de su cédula de identidad al momento de acudir a la cita.

Plan de Atención Médica, Suministro de Medicamentos

¿Cómo utilizo el servicio?

Solicita al médico tratante informe y recípe médico: ambos deben tener una vigencia no mayor a seis (6) meses para enfermedades crónicas y siete (7) días para enfermedades agudas e indicar claramente los medicamentos, dosis y patologías.

Patologías Agudas para Medicamentos:

- Bronquitis aguda.
- Diarrea y Gastroenteritis de presunto origen infeccioso.
- Infección viral.
- Amigdalito - Faringitis Aguda.
- Cistitis / Pielonefritis.
- Cólico nefrítico / Cálculo Renal.
- Cefalea.
- Sinusitis aguda.
- Gastritis (Simple).
- Urticaria.
- Otitis Externa y médica supurativa.
- Celulitis.
- Neuritis Intercostal (TJETZE).

Patologías Crónicas para Medicamentos:

- Hipertensión arterial.
- Hipercolesterolemia (Aumento de Colesterol y Triglicéridos).
- Diabetes Mellitus.
- Alergias (Rinitis).
- Asma.
- Artrosis/Artritis.
- Cardiopatía isquémica.
- Migraña.
- Accidente cerebro vascular (ACV).
- Diálisis/Insuficiencia renal.
- Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EBPOC).

Atención Domiciliaria, Ambulancia y Medicamentos para agudas



En VENEZUELA
+58 212 918 57 00
Opción 1-1-2-1 del IVR

**¡Descarga tu APP
y disfruta de los
beneficios!**

Atención Domiciliaria, Ambulancia y Medicamentos para agudas



CONSULTA
MÉDICA
En Línea



Solicitud de
servicio de
entrega de medicinas
e insumos médicos

Segundas
opiniones médicas



Solicitud de servicio médico a domicilio
y traslados en ambulancia



Servicios/Grupo la Casonita

¿Cómo solicito el servicio?

1. Debe consultar la página www.grupocasonita.com, y verificar la red de especialistas que sea de su preferencia, debe comunicarse con el consultorio y concertar una cita de acuerdo a la disponibilidad del mismo, comente que esta afiliado a los servicios de grupo la Casonita.
2. Ya con la cita pautada, comunique con el proveedor a través del siguiente número 0212-918.5700 y solicite la orden de atención, que llegará a su celular vía SMS.
3. El día de la cita, acuda al consultorio con su orden de servicio y disfrute del mismo.

Servicios Odontología

Servicios:

- Consultas a nivel nacional.
- Examen e Historia Clínica, Diagnóstico y Plan de Tratamiento.
- Dos (2) Limpiezas simples y Remoción del Cálculo Dental.
- Dos (2) Pulidos o remoción de manchas en esmalte dental.
- Una (1) Aplicación Tópica de Flúor (hasta los 12 años de edad).
- Una (1) Aplicación de Sellantes de fosas y fisuras en molares (hasta los 12 años de edad).
- Educación y Técnicas del Cepillado.
- Dos (2) Extracciones Simples.
- Dos (2) Extracciones Quirúrgicas.
- Dos (2) Exodoncias de Terceros Molares.
- Rayos X tomados por el odontólogo en el consultorio: Coronales y Periapicales (dos al año por asegurado)
Panorámica (una al año por asegurado)
- Cuatro (4) Resinas o amalgamas en dientes anteriores y posteriores.
- Una (1) Tratamientos de Conducto en adultos y niños.
- Dos (2) Restauraciones en cuello del diente con Vidrio Ionomérico.
- Emergencias Odontológicas en dientes, encías o prótesis. Emergencias Diurnas: atendidas por un odontólogo de la Red Master Dental a nivel Nacional.
- Emergencias Nocturnas: atendidas vía telefónica por un odontólogo de guardia.

GRUPO
CASONITA
RIF J-40025421-3

WWW.GRUPOCASONITA.COM

RED DE PROVEEDORES

En VENEZUELA
+58 212 918 57 00
Opción 1-1-5 del IVR

Servicios Oftalmología

Servicios:

- Consultas a nivel nacional.
- Examen e Historia Clínica, Diagnóstico y Plan de Tratamiento (2 al año por asegurado)
- Estudio de la Agudeza Visual.
- Balance de los Movimientos Oculares.
- Discriminación de Colores.
- Estudio de la Córnea, Conjuntiva, Cámara Anterior, Pupila y Cristalino con Lámpara de hendidura.
- Detección de Glaucoma mediante Gonioscopía.
- Estudio de la salud del Fondo del Ojo.
- Emergencias Diurnas: atendidas por un Oftalmólogo de la Red O-Net Visión a nivel Nacional.
- Emergencias Nocturnas: atendidas vía telefónica por un Oftalmólogo de guardia.

GRUPO
CASONITA
RIF J-40025421-3

WWW.GRUPOCASONITA.COM

RED DE PROVEEDORES

En VENEZUELA
+58 212 918 57 00
Opción 1-1-4 del IVR

Servicios Dermatología

Servicios:

- Consulta para adultos y niños (2 al año por asegurado).
- Evaluación Integral y despistaje de Cáncer en piel.
- Evaluaciones en la piel del Adulto: Onicomycosis y Micosis /Control Acné / Caída Cabello.
- Evaluación de Lesiones en la piel de Niños: Molusco Contagioso /Dermatitis Atópica / Alergia a los Alimentos.
- Uso de Lámpara de Woods.
- Orientación en Salud Dermatológica
- Electrocoagulación /Curetaje o Crioterapia: Verruga Vulgar o Común / Molusco Contagioso
- Cirugía Menor en consultorio: Quistes / Nevus
- Toma de muestra para Biopsias (Punch): En cara y cuerpo / En mucosas
- Avulsión de la Uña

GRUPO
CASONITA

RIF J-40025421-3

WWW.GRUPOCASONITA.COM

RED DE PROVEEDORES

En VENEZUELA
+58 212 918 57 00
Opción 1-1-6 del IVR

Servicio Psicológico

Servicios:

- . Consultas a nivel nacional.
- . Atención a niños y adultos (10 al año por asegurado).
- . Problemas de control de peso y manejo de adicciones.
- . Manejo de enfermedades graves o terminales.
- . Problemas de insomnio, depresión o miedo irracional.
- . Manejo de estrés post-traumático en casos comunes: Paciente víctima de violencia / Accidente incapacitante / Fallecimiento de familiar cercano / Violación o abuso / Secuestro, etc.

WWW.GRUPOCASONITA.COM

RED DE PROVEEDORES

GRUPO
CASONITA
RIF J-40025421-3

EN VENEZUELA
+58 212 918 57 00

Servicio Nutricional

Servicios:

- . Consultas a nivel nacional.
- . Atención nutricional para niños y adultos (6 consultas al año por asegurado).
- . Manejo de la alimentación en patologías crónicas como:
 - Diabetes
 - Problemas cardiovasculares
 - Presión alta
 - Colesterol
 - Alimentación e hidratación correcta en adultos mayores.
- . Manejo de trastornos alimenticios comunes: Problemas digestivos / Desórdenes alimenticios / Anorexia / Bulimia / Sobrepeso

WWW.GRUPOCASONITA.COM

RED DE PROVEEDORES

GRUPO
CASONITA
RIF J-40025421-3

En VENEZUELA
+58 212 918 57 00

Servicio Fisioterapia

Servicios:

. 12 consultas anuales que incluyen:

Masoterapia

Fisioterapia manual

Manipulación vertebral

Ejercicios fisioterapéuticos

Kinesioterapia o terapia de movimiento

Control motor

Movilizaciones articulares neuro-meníngicas, faciales y viscerales

Estiramientos analíticos en fisioterapia

Métodos manuales de reducción del tono postural, sinergias y patrones neuro-motores patológicos en el caso de la fisioterapia

WWW.GRUPOCASONITA.COM

RED DE PROVEEDORES

GRUPO
CASONITA
RIF J-40025421-3

En VENEZUELA
+58 212 918 57 00

Servicio Funerario

A través de este seguro se garantiza la asistencia del Servicio Funerario por la muerte del asegurado, debida a cualquier causa y hasta el límite de la Suma Asegurada que sea contratada.

El Servicio Funerario se activa vía telefónica a través del Centro de Atención Mercantil, las 24 horas del día, los 365 días del año.

La asistencia Funeraria incluye los siguientes bienes y servicios con límite hasta la Suma Asegurada que sea contratada:

Trámites legales.

Preparación y arreglo del fallecido.

Oficios religiosos.

Servicios de capilla y cafetín.

Habitación de descanso para familiares.

Traslado del fallecido de su domicilio actual a cualquier lugar del país o viceversa.

Vehículo para el traslado del fallecido según el plan seleccionado.

Vehículo de acompañamiento de familiares según el plan seleccionado.

Arreglo de flores naturales en forma de cruz.

Parcela en cementerio municipal o privado.

Servicio de cremación (por solicitud).

EN VENEZUELA
+58 212 918 57 00

Asistencia en Viajes

Servicio que se puede activar a partir de los Cien (100) kilómetros de tu residencia habitual y durante los primeros sesenta (60) días desde el inicio del viaje. No aplica el deducible contratado para esta cobertura. Solo en caso de fuerza mayor se puede solicitar la asistencia previamente, pero se debe realizar la notificación a Mercantil Seguros dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la emergencia y antes de abandonar el centro de salud donde se encuentre. De lo contrario, el servicio no se otorgará.

Asistencia médica por lesión o enfermedad: con US\$ 50.000 o € 40.000 en el exterior y US\$ 5.000 en Venezuela. Incluye atención odontológica de urgencia en el exterior y obtención de medicamentos (sub límite de US\$ 300 en Venezuela y US\$ 500 en el exterior).

Prolongación en el extranjero por lesión o enfermedad: US\$ 250 diarios hasta un tope de US\$ 2.500.

Repatriación por fallecimiento: repatriación o traslado sanitarios por lesión o enfermedad (se incluye el cuidado, transporte o repatriación de los hijos menores de 12 años).

Desplazamiento y estancia de un familiar en el exterior: US\$ 250 diarios hasta un tope de US\$ 2.500.

Desplazamiento desde el exterior por fallecimiento de un familiar o por siniestro en el domicilio

Localización y transporte del equipaje y efectos personales

Compensación complementaria por pérdida del equipaje: US\$ 75 por Kg. (máximo 20 kg. hasta completar US\$ 1.500).

Transmisión de mensajes urgentes.

Asistencia jurídica en el exterior

Siempre estaremos a tu
lado a través del Whatsapp

+507 638 30 380

Canal de Información

Si desea información sobre nuestros productos,
servicios y estatus de solicitudes



Siempre estaremos a tu
lado a través del Whatsapp

+58 412-3331502