

Preguntas Frecuentes

sobre nuestros servicios - Emergencia nacional COVID-19



¿Los servicios del Seguro Atlántida han sido afectados por el COVID-19?

Todas las oficinas locales de Seguros Atlántida estarán cerradas al público para los servicios en persona a partir del martes, 17 de marzo de 2020 hasta nuevo aviso. Esta decisión protege a las personas a quienes servimos y a nuestros colaboradores, durante la pandemia del COVID-19. Sin embargo, aún estamos disponibles para proveer servicios esenciales.

Garantizamos que Seguros Atlántida cuenta con la estructura tecnológica y recursos humanos calificados necesarios para brindar a sus clientes sus procesos de manera digital.

¿El COVID-19 se encuentra cubierto por mi póliza de Seguro Médico Hospitalario?

Siendo el COVID-19 una enfermedad respiratoria, la asistencia médica requerida para su tratamiento se encuentra cubierta dentro de las pólizas de Seguro de Salud y de Gastos Médicos, con el alcance determinado en la póliza que se tenga contratada.

¿Puedo hacer uso de la Red de Proveedores de Seguros de Personas?

Los hospitales y clínicas médicas de nuestra Red de Proveedores están operando con normalidad; no obstante, se recomienda no salir de sus casas si no es estrictamente necesario.

De presentarse una sospecha alta de posible enfermedad por COVID-19 y se determina la necesidad de ser hospitalizado; el ingreso para el tratamiento posterior podría producirse en un hospital privado o público. En caso de ser ingresado en un hospital afiliado a nuestra Red, Seguros Atlántida cubrirá los gastos médicos elegibles, conforme a los límites y condiciones de la cobertura contratada, incluyendo los gastos médicos incurridos posteriormente al diagnóstico positivo por este virus.

*Nota: En caso de ser hospitalizado en un hospital afiliado a nuestra Red deberá presentar el carnet de seguros, ya sea de forma digital o impresa según haya sido proporcionado por la Compañía.

¿Cómo solicito una precertificación Médica?

Deberá enviar la documentación respaldo (según el tipo de cobertura) de forma digital (escaneada o fotografía) a los siguientes correos, según aplique:

Carol Castillo; ccastillo@seatlan.com - En caso de ingresos hospitalarios por emergencias y cirugías programadas .

Karla Gómez; kgomez@seatlan.com - En caso de atenciones en sala de emergencia, crédito en Red de Farmacias, imágenes, laboratorio y exámenes especiales.

*Nota: Los documentos escaneados deben ser legibles, claros y sin manchones.

Los Formatos de los Formularios de Precertificación se encuentran disponibles en nuestra página web: <https://segurosatlantida.com/formularios-de-reclamacion/>

¿Cuáles son los números de contacto en caso de siniestro?

De necesitar el servicio de **Auto Asistencia** o de **Hogar Atlántida**, contactar al **2216-0898** o marcar ***MAS** desde tu celular **Tigo**.

En caso de **emergencias médicas**, contactar al **2263-1105**.

*Nota: Todos nuestros servicios de asistencia por emergencia (autos, hogar y médico) están disponibles **24/7, 365 días a la semana**.

¿Cuáles son los Mecanismos Temporales de Alivio que Seguros Atlántida establece para sus clientes afectados?

Si tu ingreso de recursos económicos para hacer frente a tus obligaciones ha sido afectado, podrá contactarse a los siguientes canales:

Opción 1: cobranzas@seatlan.com

Opción 2: Al número telefónico 2280-0007, ext 180

Y un Ejecutivo te ayudará a modificar la fecha de pago de tu póliza.

¿Qué ocurre con los seguros o garantías que se mantienen vigentes respecto a los créditos bancarios?

Seguros Atlántida se apega a las disposiciones y medidas de alivio aprobadas por Banco Atlántida, según el producto que cuenta con una póliza de seguro.

¡La mejor prevención está en tus manos!

#QuédateEnCasa