Mercantil
Seguros
Global
Benefits

¿Cómo usar la póliza?

Mercantil Seguros

Con solo una llamada puedes activar las coberturas y los servicios

Centro de Atención Telefónica Mercantil en Venezuela

+58 (212) 918.5700

+58 (212) 918.5900

+58 (212) 705.5000

WhatsApp

+507 63830380

¿Cómo usar la póliza?

Si tienes una emergencia

Comunícate con el Centro de Atención Mercantil (CAM), donde serás atendido por un médico que te brindará asistencia y orientación o dirígete al centro de atención médica más cercano o de tu preferencia.

En caso de requerirlo, el médico puede enviar al lugar donde se encuentre el asegurado, una ambulancia con especialistas para atención presencial o para trasladarlo a un centro de salud.

En cualquiera de los casos deberás indicar el número de cédula del titular y asegurado que requiere atención, si estás en un centro de salud presentar cédula o documento de identificación del asegurado que requiere del servicio e indicar que cuentas con una póliza Global Benefits de Mercantil Seguros.

¿Cómo usar la póliza?

Si necesitas tramitar una Carta Aval

Envía un correo a cartas_avales@mercantilseguros.com con un archivo .pdf que contenga todo el material requerido y tramita el pago de los gastos clínicos para tratamientos médicos o cirugías electivas.
Las Cartas Avales se emiten en un plazo de 24 horas a 5 días hábiles contados a partir del envío del correo.

¿Cómo usar la póliza?

Si necesitas tramitar una Carta Aval

¿Qué debo entregar para pedir una carta aval?

- Planilla de solicitud con datos personales y firma del asegurado.
- Puedes descargar esta planilla a través de www.mercantilseguros.com sección Atención Clientes: Zona de Descarga.
- Descarga la planilla llamada “Tramitación de Siniestros de Reclamos HCM” y llena el espacio que hace referencia a Carta Aval.
- Fotocopia de cédula de identidad del titular de la póliza y del asegurado que requerirá la atención médica.
- Informe médico detallado especificando el diagnóstico definitivo, procedimientos y/o tratamiento a practicar.
- Resultados de exámenes paraclínicos (laboratorio, imágenes, estudios especiales) que corroboren el diagnóstico.
- Presupuesto emitido por la institución clínica.

¿Cómo usar la póliza?

Si necesitas tramitar una Carta Aval

¿Cómo obtengo la carta aval?

Luego de enviar los requisitos, el departamento responsable te hará llegar un correo explicativo. Sin embargo, a través de nuestro portal www.mercantilseguros.com ingresando a Seguros en Línea con tu usuario y contraseña, en la sección **Mis Siniestros,** podrás descargar la Carta Aval digitalizada para que formalices la entrega en el Centro de Salud correspondiente.

Mercantil
Seguros
Plan de Atención Médica Mercantil

Plan de Atención Médica Mercantil

La asistencia primaria de tu salud es prioridad para nosotros, por esto ponemos a tu disposición y de tu grupo familiar:

- Consultas en las principales especialidades médicas como: medicina interna, ginecología/obstetricia, pediatría, traumatología, dermatología, neurocirugía, medicina familiar, cardiología, neumonología, gastroenterología, ORL, oftalmología, neurología, urología, endocrinología.

- Laboratorio: perfil general, perfil lipídico, perfil cardíaco, perfil de coagulación, perfil hepático, perfil hipertensión, perfil renal, perfil reumatológico, entre otros.

- Servicio de imágenes: para el diagnóstico de enfermedades, procesos tumorales o malformaciones. Métodos que se usan con mayor frecuencia: radiología convencional, ultrasonido, doppler, resonancia magnética.

Plan de Atención Médica Mercantil

La asistencia primaria de tu salud es prioridad para nosotros, por esto ponemos a tu disposición y de tu grupo familiar:

- Centros de rehabilitación: terapias para recobrar funciones perdidas o alteraciones por enfermedades, accidentes o cirugía de las diferentes áreas del cuerpo como: articulaciones, miembros inferiores o superiores, columna vertebral y músculos, entre otros. Hasta un máximo de veinte (20) sesiones por evento.

- Entrega de medicamentos para enfermedades crónicas o agudas.

  ¿Cómo solicitarlo?: en Seguros en Línea opción Plan de Atención Médica en nuestra página www.mercantilseguros.com

Plan de Atención Médica Mercantil

Si necesitas tramitar un Reembolso

Se debe notificar el siniestro 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, correspondiente a un correo por Asegurado y diagnóstico en el siguiente orden:

●Planilla de Tramitación de Reembolso, firmada por el asegurado

●Informe del médico tratante, no superior a seis (6) meses de emitido, en el mismo debe indicar antecedentes de la enfermedad, impresión diagnóstica, signos, síntomas, tratamientos efectuados o cirugía.

- Facturas por gastos incurridos según lo establecido con la normativa del SENIAT
- Resultados de Estudios
- Récipes e indicaciones Médicas

Plan de Atención Médica Mercantil

Si necesitas tramitar un Reembolso

En el asunto del correo se debe colocar la siguiente información:

- Nombre del Titular de la Póliza
- C.I. de identidad del Titular
- Nombre del Asegurado Afectado
- C.I. del Asegurado afectado
- Número de Póliza
- Monto de Reclamación

La solicitud y los recaudos deben ser enviados a Mercantil Seguros a través de las siguiente dirección de correo electrónico:

indemnizaciones_salud@mercantilseguros.com

Mercantil
Seguros
Servicios y cobertura opcionales
Es importante que revise si en su caso han sido contratados

Servicios y cobertura opcionales

A través del aplicativo, Médico Global Benefits, puedes acceder a los servicios:

- Orientación médica en línea.
- Servicios Médico Domiciliario.
- Traslado de ambulancia emergencia o programado.
- Servicios de segunda opiniones médicas.
- Entrega de Medicamentos derivados de la atención médica aguda in situ en Venezuela hasta para 7 días continuos de tratamiento.

Mercantil
Seguros
Descarga la App

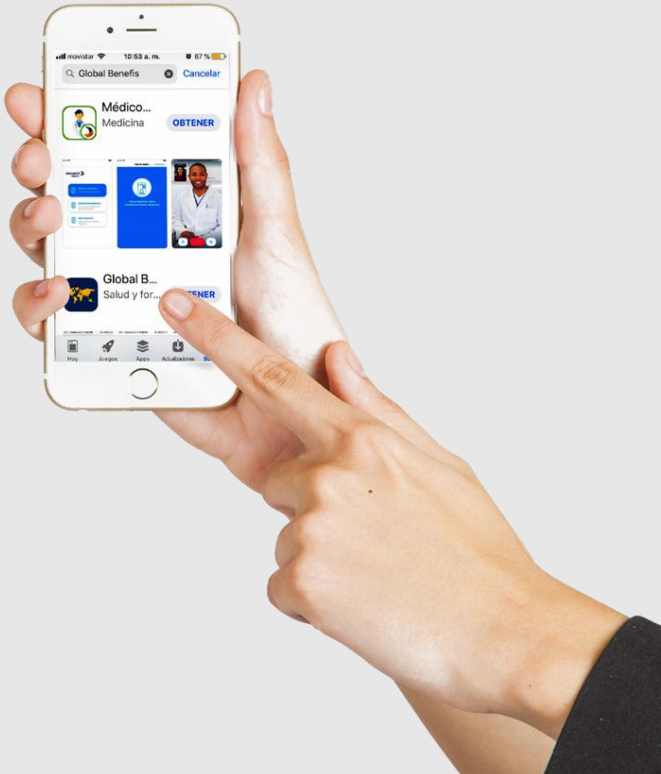
¿Cómo descargar la App Médico Global Benefits?

Mercantil Seguros

Ingresa a la App Store desde tu iPhone o a Play Store desde tu teléfono Android y busca nuestra app, Médico Global Benefits, y descárgalo de manera gratuita para que puedas acceder a todos nuestros servicios.

GET IT ON Google Play

Available on the iPhone App Store



Cobertura Funeraria

Cobertura Funeraria

En caso de requerir utilizar el servicio funerario, contáctanos a través del Centro Atención telefónica o el Whatsapp.

La asistencia Funeraria incluye los siguientes bienes y servicios:

- 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.

Servicio Funerario

El servicio funerario incluye

- Ataúd.
- Oficios religiosos.
- Servicio de capilla y cafetín.
- Vehículo fúnebre para el traslado de los restos, desde la institución hospitalaria o lugar de residencia hasta la capilla velatoria y el cementerio.
- Traslado del fallecido a su domicilio actual desde cualquier lugar del país o viceversa, según sea el caso.
- Vehículos de acompañamiento para los familiares.
- Preparación y arreglo del fallecido.
- Servicio crematorio en los casos en que así se solicite.
- Una parcela de 2 puestos en un cementerio municipal o privado.
- Invitación por la prensa local donde ocurra el deceso o anuncios por una emisora de radio local.
- Una cruz de flores naturales.
- Las diligencias de Ley.

  En el caso de no utilizar el servicio funerario el beneficiario podrá solicitar el reembolso, correspondiente al límite de la suma asegurada contratada.

¿Cómo utilizar el Servicio Funerario?

- Tener a la mano todos los datos del asegurado fallecido, así como del asegurado titular de la póliza, a fin de agilizar el proceso.
- Comunicarse con el Centro de Atención de Mercantil Seguros.
- El operador del Centro de Atención de Mercantil Seguros verificará los datos en el sistema y se comunicará con la empresa encargada de la prestación del Servicio Funerario.
- La empresa de Servicio Funerario se comunicará con la persona que reportó el evento y procederá a brindarle la atención requerida para la tramitación de los servicios contemplados en la póliza.

¿Cómo utilizar el Servicio Funerario?

Con solo una llamada puedes activar el servicio Disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Centro de Atención Telefónica Mercantil en Venezuela

+58 (212) 918.5700

+58 (212) 918.5900

+58 (212) 705.5000

WhatsApp

+507 63830380

Mercantil Seguros

Asistencia de Viajes

Recuerda que…

Cuentas con la Cobertura de Asistencia en viajes

Y puedes activarla desde donde te encuentres, a partir de los 100 kilómetros de tu residencia habitual y durante los primeros 60 días desde el inicio del viaje. No aplica el deducible contratado para esta cobertura, por lo que podrás usarla sin tener que asumir ningún costo. Obtienes el servicio con solo una llamada al Centro de Atención Telefónica Mercantil antes de solicitar la asistencia médica directamente al centro de salud. Solo en caso de fuerza mayor puedes solicitar la asistencia previamente, pero debes realizar la notificación a Mercantil Seguros dentro de las 24 horas siguientes a la emergencia y antes de abandonar el centro de salud en el que te encuentres.

¿Cómo activar el Servicio de Asistencia en Viajes?

Mercantil Seguros

Con solo una llamada puedes activar las coberturas y los servicios

Centro de Atención Telefónica Mercantil en Venezuela, Opción del IVR 1-1-3-1

+58 (212) 918.5700

+58 (212) 918.5900

+58 (212) 705.5000

WhatsApp

+507 63830380

Asistencia de Viajes

¿Qué beneficios ofrece la cobertura de Asistencia en Viajes?

- Asistencia médica por lesión o enfermedad: Siempre que te encuentres a más de 100 km. de tu domicilio cuentas 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 en el exterior (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 kgs. hasta completar US$ 1,500).
- Transmisión de mensajes urgentes.
- Asistencia jurídica en el exterior.

Mercantil Seguros

Recuerda y comparte los Beneficios de Nuestros Planes

¿Cómo me registro en Seguros en Línea?

Global Benefits