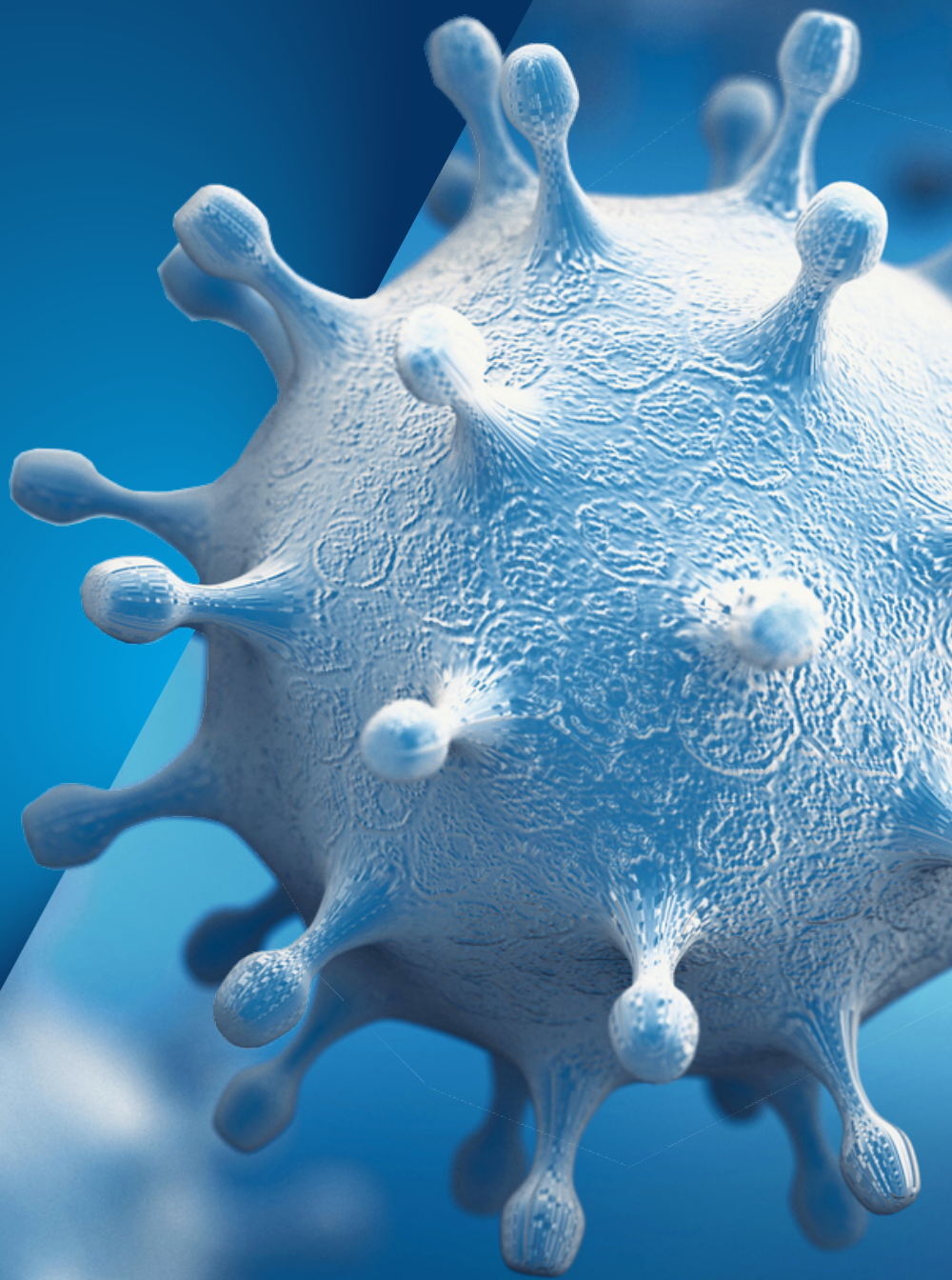


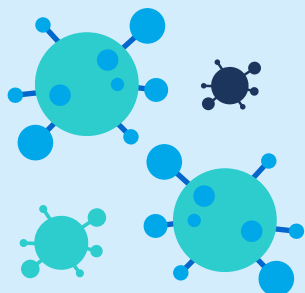


COVID 19

Protocolo General



¿Qué es el COVID-19?



La **COVID-19** es una enfermedad infecciosa causada por un nuevo virus que no había sido detectado en humanos hasta la fecha.

El virus causa una enfermedad respiratoria como la gripe (influenza) con diversos síntomas (tos, fiebre, etc.) que, en casos graves, puede producir una neumonía.

Se piensa que el mecanismo principal de transmisión del **COVID-19** es por vía aérea, a través de pequeñas gotas que se producen cuando una persona enferma tose o estornuda y expulsa partículas del virus que entran en contacto con otras personas y su entorno cercano (5mts). Este mecanismo es similar en todas las Infecciones Respiratorias Agudas (IRA).

¿Cómo se transmite el COVID-19?

¿Cuáles son los signos y síntomas?

Los signos y síntomas de esta enfermedad pueden ser leves o moderados y son semejantes a los de otras infecciones respiratorias agudas – IRA – como:

- Respiración más rápida de lo normal o dificultad.
- Fiebre de difícil control por más de dos días (temperatura cuantificada mayor a 38°).
- Sonido en el pecho o dolor al respirar.
- Somnolencia o dificultad para despertar.
- Ataques o convulsiones.
- Decaimiento o deterioro del estado general de salud en forma rápida.



Toma medidas para protegerte



Límpiate las manos con frecuencia

- **Lávate las manos** frecuentemente con agua y jabón por al menos 20 segundos, especialmente después de haber estado en un lugar público, o después de sonarte la nariz, toser o estornudar.
- Si no hay agua y jabón fácilmente disponibles, **usa un desinfectante de manos que contenga al menos un 60 % de alcohol**. Cubre todas las superficies de las manos y frótalas hasta que sientas que se secaron.
- **Evita tocarte los ojos, la nariz y la boca** con las manos sin lavar.

- **Evita el contacto cercano** con personas que estén enfermas.
- Mantén una **distancia entre con otras personas** si el **COVID-19** se está propagando en tu comunidad.
- La mejor manera de evitar el contagio es quedarse en casa el mayor tiempo que sea posible, si en tu caso, debes salir a trabajar o por alguna razón que te obligue a salir de su casa, debes tomar todas las precauciones que estamos informando.



Evita el contacto cercano

Toma medidas para proteger a los demás



**Quédate en casa
si estás enfermo**

— **Quédate en casa** si estás enfermo, excepto para conseguir atención médica.

- **Cúbrete la boca y la nariz** con un pañuelo desechable cuando toses o estornudas, o usa la parte interna del codo.
- **Bota los pañuelos desechables** que hayas usado a la basura.
- De inmediato, **lávate las manos** con agua y jabón por al menos 20 segundos. Si no hay agua y jabón fácilmente disponibles, límpiarte las manos con un desinfectante de manos que contenga al menos un 60 % de alcohol.



**Cúbrete la boca al
tosar y estornudar**



**Usa un tapabocas
si estás enfermo**

- **Si estás enfermo:** Usa tapabocas cuando estés cerca de otras personas (p. ej., compartiendo una habitación o un vehículo) y antes de entrar al consultorio de un proveedor de atención médica.
- **Si NO estás enfermo:** No necesitas usar un tapabocas a menos que estés cuidando a alguien que está enfermo (y que no pueda usar uno).

- **Limpia y desinfecta las superficies que tocas frecuentemente todos los días.** Esto incluye las mesas, las manijas de las puertas, los interruptores de luz, los mesones, las barandas, los escritorios, los teléfonos, el teléfono celular, los teclados, los inodoros, los grifos, los lavamanos y los lavaplatos.
- **Si las superficies están sucias, límpialas:** Usa agua y jabón o detergente antes de desinfectar.



Limpia y desinfecta

Recomendaciones para viajeros



La Resolución 380 de 2020 establece que tanto los viajeros nacionales como extranjeros provenientes de **China, Italia, Francia y España** deben adoptar medidas de aislamiento e internación en su residencia o en un hospedaje transitorio cubierto por su propia cuenta durante 14 días.

Si viajas desde países donde hay casos, a tu llegada a **Colombia** deberás informar dónde has estado en los últimos 14 días. Si has estado en países donde hay posibilidades de haberte infectado, te realizarán preguntas sobre su estado de salud.

Si tienes alguna duda, comunícate a los siguientes teléfonos dados por el gobierno para la atención:

Bogotá: +57 (1) 330 5041

Resto del país: 01 8000 955 590

Línea de Atención COVID-19: Marca desde tu celular 192

¡Seguimos contigo Protegiéndote!

Si eres nuestro cliente con pólizas de **Vida, Hogar o PYME'S**, cuentas con nuestras **Asistencias*** de las cuales podrás hacer uso, durante la pandemia del **COVID-19**, de la siguiente forma:

ASISTENCIAS MÉDICAS:



MUY IMPORTANTE:

La asistencia médica se brindará según los lineamientos y regulaciones de la secretaria de salud del Gobierno.

Se realizará la prestación de servicios de asistencia médica en casa, traslados en ambulancia y demás prestaciones médicas siempre y cuando el paciente no presente sintomatología asociada a enfermedades respiratorias y/o **COVID – 19**.

Para los pacientes que presenten sintomatología asociada a enfermedades respiratorias y/o **COVID – 19** se realizará el acompañamiento y seguimiento del respectivo proceso con la secretaria de salud.

** Aplica condiciones de acuerdo al producto contratado.*

En caso de requerir una asistencia médica, serás atendido directamente por un profesional en medicina en las líneas de atención de asistencia; el médico seguirá la siguiente línea de comunicación y actuación:

1. Encaminará la entrevista hacia la identificación de la presencia de enfermedad respiratoria. Por lo que indagará si presentas los siguientes signos ó síntomas: Fiebre, cansancio, tos seca, dolores musculares, congestión nasal, rinorrea, dolor de garganta o diarrea*
2. Indagará si has estado fuera del país o has tenido contacto con personas contagiadas con Coronavirus en los últimos 14 días.
3. Te brindará orientación medica telefónica de la siguiente manera:
 - Si no presentas los síntomas antes mencionados, por lo mismo el médico de la línea en el Triage identifica que no hay riesgo alguno de contagio del virus, la asistencia médica domiciliaria será remitida.
 - De identificarse riesgo bajo, es decir, que los síntomas mencionados no den alerta de virus **COVID-19**, pero sí de alguna situación respiratoria, el médico de la línea te indicará que tus síntomas no son de alerta y que deberás guardar los cuidados en tu domicilio, así mismo te dará las siguientes recomendaciones:
 - Te brindará la orientación telefónica a través del médico de turno, quien indicará aislamiento preventivo, con cuidados en casa: tomar abundantes líquidos, evitar corrientes de aire, toma de medicamentos, según pertinencia del caso.
4. Si cumples el segundo punto, te brindará orientación médica telefónica, te indicará cumplir con el aislamiento preventivo y se realizará la respectiva validación con la línea de la Secretaria de Salud.
5. Si hay presencia de signos de alarma (numeral 1.) te redireccionará a la red de urgencias y realizará seguimiento telefónico como caso sospechoso.

NOTA: Dadas las instrucciones de la secretaria de salud del distrito, el manejo y traslado de personas con síntomas de alarma de contagio de **COVID-19** estará a cargo únicamente por parte de la misma secretaria.

* Síntomas, información obtenida de la página de la OMS.

ASISTENCIAS A VEHÍCULOS:



Te brindaremos atención únicamente a servicios por emergencia:

- Vehículos que se encuentran en vía pública por avería o accidentes.
- La prestación del servicio de grúa garantizará ubicar el vehículo en un lugar seguro.

En ningún caso se realizarán traslados no urgentes durante las medidas restrictivas notificadas por la administración Local o Nacional. Por lo anterior, los servicios de conductor elegido quedarán suspendidos o excluidos de la prestación, mientras se mantengan las medidas restrictivas.

ASISTENCIAS AL HOGAR/PYMES:



Los servicios de hogar o PyME's se brindarán por emergencias presentadas en el predio asegurado por concepto de Plomería, Cerrajería, Gasfitería, Tejas y Vidrios; se excluirán los servicios por situaciones de modo, tiempo y lugar que no representen una emergencia para el cliente; Por ejemplo, una humedad de varias semanas no será una emergencia y por tanto solo se daría atención una vez levantadas las medidas restrictivas.

MUY IMPORTANTE:

En todos los casos de prestación de asistencia, si el técnico o médico, al inicio o en medio de la prestación de la asistencia evidencia situaciones de riesgo para su salud como personas foco de virus o en estado de cuarentena, la compañía retirará el técnico e informará al asegurado que la asistencia se pospondrá hasta que el riesgo se haya mitigado.

BBVA

Seguros

¡Seguimos contigo Protegiéndote!

Por lo anterior, nuestros **procesos** no se detendrán. Hemos tomado todas las medidas necesarias para que nuestros servicios de atención sigan sin interrupción **atendiendo** tus necesidades durante estos momentos de incertidumbre.

Líneas de atención al cliente:



Ante cualquier solicitud o requerimiento puedes comunicarte con nuestras líneas de atención al cliente:

A nivel nacional: 01 8000 934 020

En Bogotá: (1) 307 8080

O mediante el correo electrónico:
clientes@bbvaseguros.com.co