



**Pirámide**  
SEGUROS J-00106474-5

# Guía de uso del servicio



# Contenido

*Productos y servicios en el ramo de personas:*

- Telemedicina / AMD / traslado en ambulancia / app
- Emergencia
- Carta Aval
- Reembolso
- AMP
- Otros (Asistencia viaje internacional / Funerario / Grupo Casonita)
- Centro de Atención Telefónica **0800 SPIRAMI**
- Portal Web 360 (Registro / Uso)
- Red Médica
- Ejecutivas de clínicas



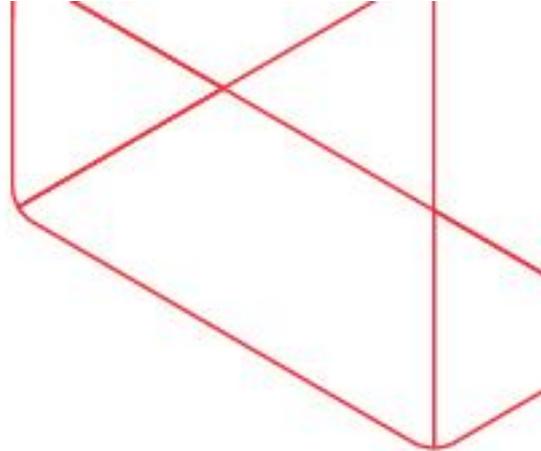
## Red de aliados

Escanea el código qr para conocer nuestros proveedores de salud:

- Red Médica
- Clínicas
- Farmacias
- Centros de Atención Médica Primaria
- Laboratorios

## Servicios disponibles por pólizas

PRODUCTOS	EMERGENCIA	CARTA AVAL	REEMBOLSO	TELEMEDICINA / AMD / AMBULANCIA	ATENCIÓN MÉDICA PRIMARIA	FARMACIA	SERVICIO FUNERARIO	ASISTENCIA VIAJERO INTERNACIONAL	OD / DE / OFT / P
<b>1, SALUD TRADICIONAL</b>									
Tradicional	x	x	x	x	Opcional		Opcional	Opcional	Opcional
Protección en emergencias	x			x					
<b>2, SALUD COLECTIVO</b>									
Tradicional	x	x	x	x	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Atención Médica Primaria					x	Opcional	Opcional		Opcional
<b>3, ACCIDENTES PERSONALES</b>									
Colectivo tradicionales	X		X	Opcional			Opcional		
Colectivos escolares	X		X	Opcional			Opcional		
Individual	x		x					Opcional	
<b>4, PÓLIZA FUNERARIA</b>									
			x				x		
<b>5, PAGO ÚNICO POR CÁNCER</b>									
			x						
<b>6, VIDA</b>									
			x						
TIPO DE RED	Red empresa	Red empresa	No aplica	Tercerizada	Red empresa	Red empresa	Tercerizada	Tercerizada	Tercerizada
NOMBRE DEL PROVEEDOR				Nueve Once			Monte Ávila	Omint	Grupo Casonita



### Póliza de Apoyo en Emergencias

Cardiovascular	Quemaduras
Cerebrovascular	Renales
Envenenamiento	Respiratorios
Gastrointestinal	Traumatismo
Infecciones	

### Leyenda Servicio Tercerizado Grupo Casonita & Otros

Consultas Básicas de Odontología, Dermatología, Oftalmología, Psicología (OD, DE, OFT, P)

## Telemedicina

### Asistencia Médica Domiciliaria y Traslado en ambulancia

- Orientación Médica online o telemedicina a través de video llamada o chat.
- Orientación Médica por vía telefónica.
- Asistencia médica en el sitio donde te encuentres.
- Atención a domicilio de médicos y paramédicos para realizar una consulta médica evitando visitas a la clínica.
- Traslado urbano en ambulancia en caso de emergencia.
- Segunda opinión médica.
- Lectura de exámenes y médico en casa.



0800 **SPIRAMI**  
**7747264**

Marca: Opción 1



Número telefónico de contingencia

**0212-2190400**

\*Ciertas condiciones aplican y solo si forma parte del producto de salud contratado por usted.

## ¿Cómo descargar y registrarte en nuestra app de telemedicina?

Descargando la app podrás autogestionar todos los servicios de telemedicina, ¡Te lo hacemos fácil!



Prepárate para autogestionar tus servicios  
Ingresa a nuestra página web [www.segurospiramide.com](http://www.segurospiramide.com)



Haz clic en telemedicina  
En la parte superior de la página web encontrarás la opción



Descarga el aplicativo  
El sitio web reconoce el dispositivo en el que estás



Regístrate  
Una vez descargada la APP, procede a completar el registro siguiendo las indicaciones del sistema

En alianza  
con:



## ¿Cómo tramitar servicios de emergencia?

- En caso de requerir una atención de emergencia u orientación médica no vital

Debe comunicarse por el 0800 SPIRAMI, y marcar opción 1 para el triaje de su caso donde será evaluado por un médico a través de telemedicina quien determinará el tratamiento o si requiere una atención de emergencia en clínica.

- En caso de requerir una atención de emergencia vital

El paciente titular o beneficiario de la póliza se identificará como asegurado de Pirámide Seguros presentando en la clínica su cédula de identidad.

A través de los sistemas establecidos por Pirámide Seguros, la clínica obtiene la información relacionada con el estatus de la póliza y cobertura. Sucesivamente, la clínica remitirá a Pirámide Seguros toda la información médica necesaria para la evaluación correspondiente. Luego del análisis, y verificación de cobertura del caso, se otorgará la respectiva orden de servicio. Si desea conocer el estatus de su caso comunicarse al 0800-SPIRAMI opción 2-3.

En caso de emergencia, el asegurado siempre debe llamar al:

 **0800 SPIRAMI**  
**7747264**

Marca: Opción 1

 Número telefónico de contingencia  
**0212-2190400**

## ¿Cómo tramitar Carta Aval?

Los asesores/asegurados pueden solicitar la carta aval accediendo a nuestro portal 360 [www.segurospiramide.com](http://www.segurospiramide.com) con su usuario y contraseña, operaciones, opción Solicitar Carta Aval, para lo cual deben adjuntar en formato PDF los documentos requeridos:

Recaudos:

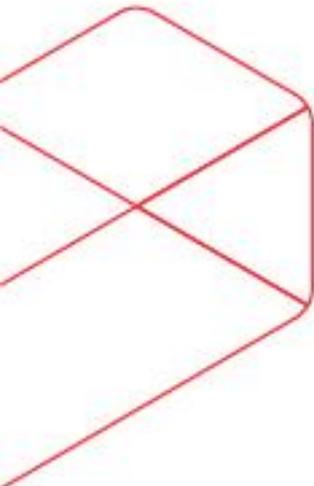
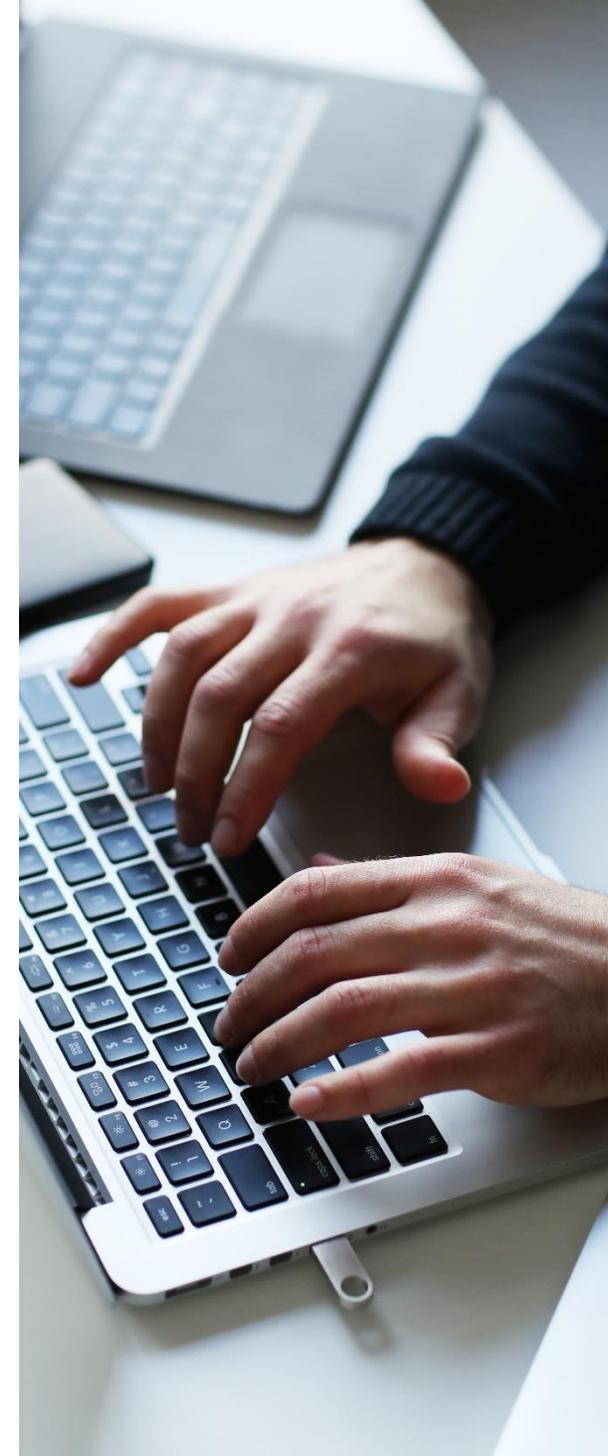
- Presupuesto de clínica afiliada.
- Informe médico amplio y detallado que indique antecedentes médicos y quirúrgicos, e indique diagnóstico y procedimiento a practicar.
- Resultados de estudios que corroboren el diagnóstico (laboratorio, imágenes, etc.).
- Fotocopia de C.I del titular y/o asegurado.

Para completar el proceso Pirámide Seguros podrá solicitar información adicional o citarlo para una segunda opinión médica. Por favor, estar atento a comunicaciones de la empresa de seguros.

Una vez emitida la carta aval la podrá descargar desde el portal 360, o a través de su correo electrónico.

Puede esperar su carta aval en un **tiempo aproximado de 7 días hábiles**.

\* Cualquier recaudo adicional puede ser solicitado para completar el análisis.



## ¿Cómo tramitar reembolso?

Los asesores/asegurados pueden solicitar el reembolso accediendo a nuestro portal 360 [www.segurospiramide.com](http://www.segurospiramide.com) con su usuario y contraseña, habilitar operaciones, opción Solicitar Reembolso, para lo cual deben adjuntar en formato PDF los documentos requeridos.

### Recaudos:

- Informe amplio y detallado emitido por el médico tratante, en el que indique los antecedentes del caso, con el diagnóstico definitivo y el tratamiento suministrado o la cirugía realizada.
  - Resultados de todos los exámenes practicados que confirmen el diagnóstico.
  - Facturas originales debidamente canceladas, que cumplan con la normativa del SENIAT, acompañadas de los comprobantes de pago de cada una de ellas.
  - Fotocopia de C.I del titular y/o asegurado.
  - Soporte de cuenta bancaria en Bs o cuenta custodia en divisas (BNC, Bancamiga, Banplus)
  - Copia de Rif, Pasaporte (aplica para ciertos casos)
- 
- ✓ El procesamiento administrativo de su reembolso inicia una vez que los recaudos estén completos.
  - ✓ Tiene 10 días para introducir el reembolso a partir de la fecha de la factura.
  - ✓ Cualquier recaudo adicional puede ser solicitado para completar el análisis.



## ¿Cómo tramitar atención médica primaria?

1. Ingrese al portal con tu usuario y contraseña. Haz clic en Solicitar Atención Médica Primaria e identifica al solicitante.
2. Selecciona el tipo de servicio e indica si desea ubicar proveedores de nuestra red médica o centro de salud aliados.
3. Pulsa buscar estudios/ procedimientos, ubicando y seleccionando la (s) opción (es) de tu preferencia. Para agilizar tu búsqueda, filtra los resultados por especialidad, estado, ciudad, dirección, nombre del médico, centro de salud o cualquier otra palabra clave.
4. Una vez conforme con tu selección, haz clic en enviar solicitud, adjunta los recaudos solicitados y listo.

### TIPS

Para realizar las solicitudes de AMP debe ingresar al Portal Web 360 en [www.seguospiramide.com](http://www.seguospiramide.com). Allí podrás solicitar consultas médicas, estudios adicionales como laboratorio, Rx, tomografía, resonancia, anatomía patológica, estudios especiales.

Debe adjuntar los recaudos pertinentes, cédula del titular y/o asegurado, informe médico amplio y detallado, orden médica y los que apliquen según el tipo de servicio.

Si llega a tener una incidencia puede escribirnos a través del correo [portalweb@seguospiramide.com](mailto:portalweb@seguospiramide.com)

En menos de 24 horas recibirás respuesta de la orden de servicio a través de tu correo electrónico.

## Servicio de asistencia en viajes internacional

Si contrataste la cobertura **Servicio de Asistencia en Viajes Internacionales** (máximo 30 días) y está nombrada en tu cuadro de póliza, te indicamos los números de atención en caso de emergencia, si te encuentras en el exterior:

- Norte y Centro América +18886309061
- España +900649679
- Fuera de España +34900649679
- Suramérica +541152898105
- Whatsapp +5491138171063

Adicionalmente, puedes descargar en tu teléfono inteligente la aplicación de nuestro aliado en el exterior:

**OMINT Assistance**



### TIPS

Cuando viaje en el extranjero:

- No necesita pre certificación antes del viaje.
- Asistencia médica por accidente y/o enfermedad.
- Reembolso por pérdida o demora en entrega de equipaje suplementario.
- Beneficio por vuelo cancelado o demorado más de seis horas.
- Regreso anticipado por enfermedad o fallecimiento de familiar o por siniestro en el hogar 1era línea.
- Repatriación de restos.
- Servicio de traductor.

Si la cobertura Servicio de Asistencia en Viajes Internacionales no está nombrada en tu cuadro de póliza, no gozas de este beneficio.

## Servicios funerarios

Póliza que respalda al asegurado en situaciones de fallecimiento, ofreciendo la prestación de servicios funerarios así como la asistencia y acompañamiento en los trámites que esto implique.

El servicio bajo la cobertura de gastos de entierro se encuentra disponible para las pólizas de salud individual y colectiva.

Incluye:

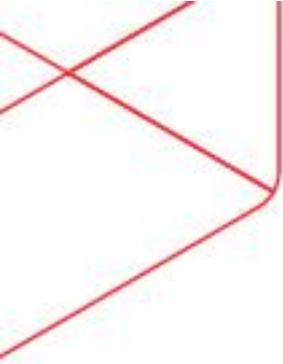
- Servicios velatorios, entierro y cremación.
- Traslado del fallecido y familiares.
- Asistencia y acompañamiento en los trámites de ley.

 0800 **SPIRAMI**  
**7747264**

Marca: Opción 2-2

Número telefónico de contingencia  
 0212-2190400





## Grupo Casonita

Para solicitar los servicios de odontología, oftalmología, psicología y dermatología, debe ingresar a la página web <https://grupocasonita.com/>.

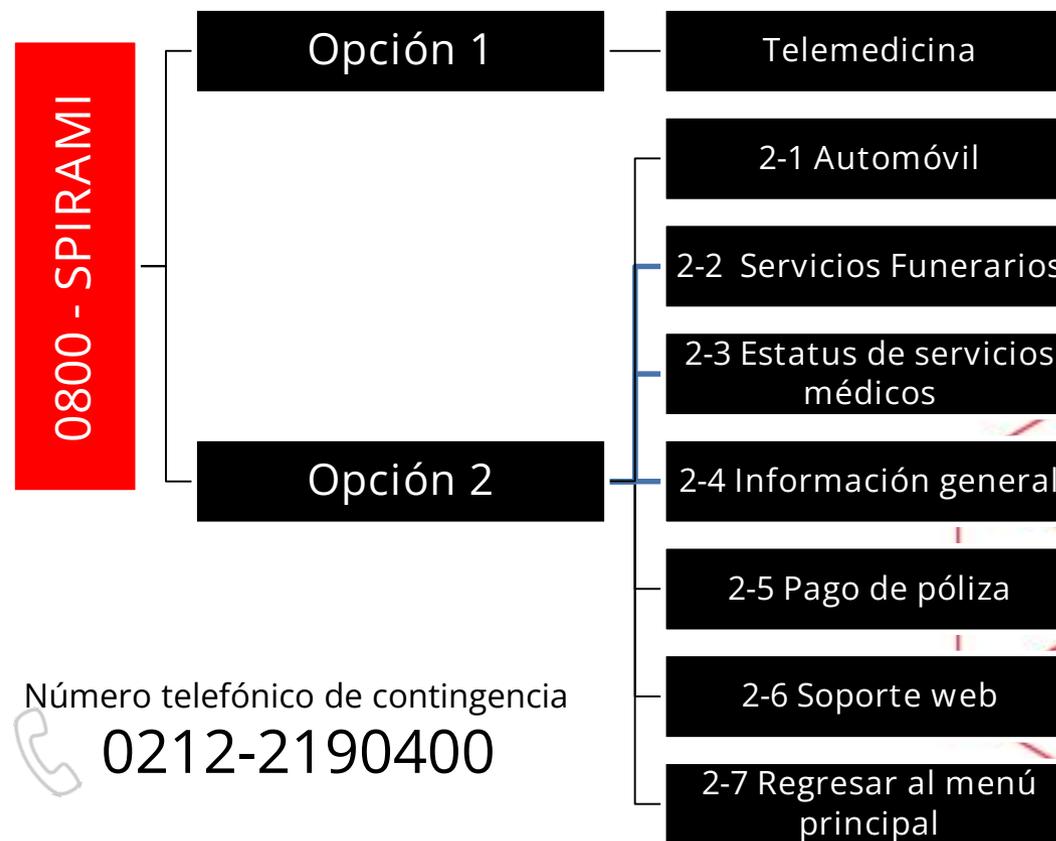
- 1. Ubica y agenda:** Escribe por el Chat Online para conocer los profesionales cercanos, para que los contactes y agendes una cita de acuerdo a tu disponibilidad. También puedes llamar al 0800-7336638.
- 2. Solicita tu orden:** Ya con tu cita pautada, escribe nuevamente a nuestro Chat Online, llena el formulario web o llama a los teléfonos 0800 733 6638, (0212) 918 7200 / 308 7200 / 330 4511 y solicita la orden de atención, que llegará a tu celular vía SMS.
- 3. Acude y califica:** El día de tu cita, acude al consultorio para recibir el servicio. Vía SMS te llegará una encuesta, llénala y danos tu opinión sobre el servicio.

En caso de que la página se encuentre en mantenimiento, puedes solicitar la orden de atención y ubicar profesionales a través del número telefónico 0800-7336638, mediante el chat online o llenando el formulario web.



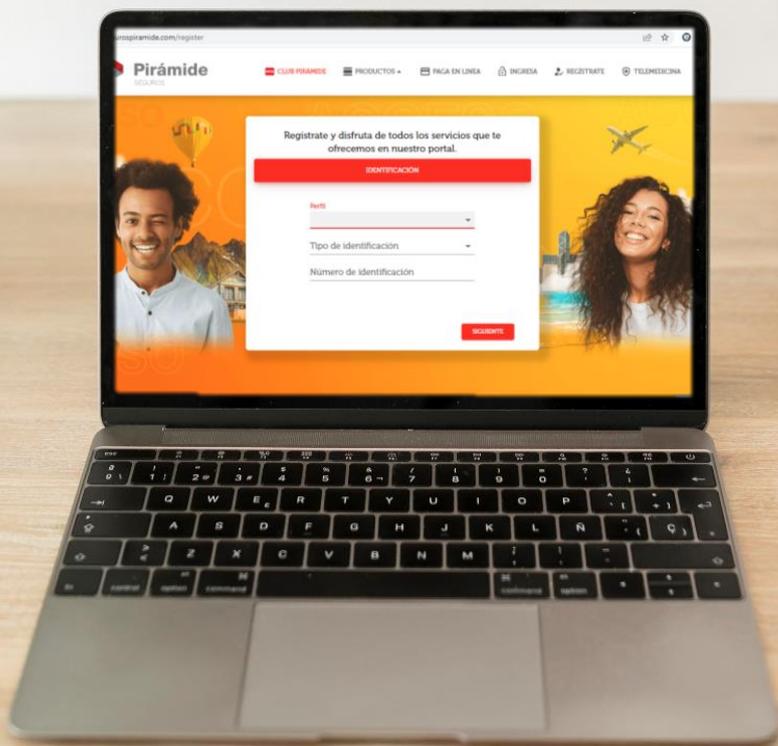


## Centro de Atención Telefónica



Número telefónico de contingencia  
 0212-2190400

Recuerda la asegurabilidad de la póliza se puede autogestionar 24/7 a través del portal web  
[www.segurospiramide.com](http://www.segurospiramide.com)



## Portal Web 360

### ¿Cómo registrarse?

1. Ingrese en nuestro portal [www.segurospiramide.com](http://www.segurospiramide.com)
2. Haga clic en REGISTRATE.
3. Seleccione el perfil al que desea registrarse.
4. Llene los campos solicitados.
5. Elija un nombre de USUARIO y una CLAVE.
6. Registre 6 preguntas de seguridad.
7. Valide su registro por correo o SMS.

### Ingresar

1. Ingrese en nuestro portal [www.segurospiramide.com](http://www.segurospiramide.com)
2. Coloque su usuario y contraseña.
3. Haga clic en la solicitud que requiera.
4. Llene los campos solicitados según el tipo de servicio.
5. Adjunte los documentos que avalan su solicitud.
6. Si los documentos fueron adjuntados de forma correcta el estatus cambiará a entregado y será de color verde.

Ya su solicitud ha sido recibida y entrará en proceso de análisis.

Escanea el  
código QR y  
conoce nuestra  
red de aliados



## Red Médica

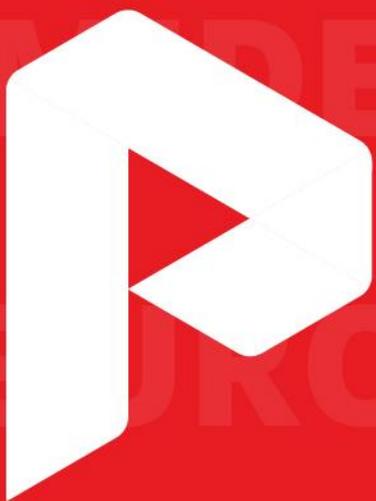
Contamos con una red médica nacional con más de 300 galenos en múltiples especialidades (médicas y quirúrgicas) que podrán atenderle por consulta y realizar procedimientos, dependiendo de la especialidad y sub especialidad que posea.

En nuestra red de aliados podrás encontrar: clínicas, centro de atención médica primaria, laboratorios, farmacias y otros.

## Ventajas Red Médica

- Establecimiento de baremos y acuerdos de servicio (control y contención de costos).
- Disminuir negociación de honorarios médicos (disminuye tiempos de respuesta).
- Disminuir gastos adicionales al asegurado.
- Contacto directo con médico tratante de los asegurados (asesorías).
- Autogestión del paciente sin pasar por centros de APS.
- Fácil acceso a especialidades medicas a nivel nacional (traumatología, cirugía general, urología, entre otros).





# Pirámide

SEGUROS

J-00106474-5



www

[segurospiramide.com](http://segurospiramide.com)



[piramideseguros](https://www.instagram.com/piramideseguros)



[segpiramide](https://twitter.com/segpiramide)



[Pirámide Seguros](https://www.youtube.com/Pirámide Seguros)