



Objetivo: Servicio de Salud, Bienestar/Exámenes Médicos y Asistencias en Salud exclusivo para clientes **BENEFICIA**.

SOLICITUD DE SERVICIOS

El número al cual los clientes deben llamar para tener soporte y coordinar otros servicios incorporados en el plan, como toma de muestras, asistencia kinesiológica a domicilio, y médico a domicilio es:



: +56 2 2XXXXXXX



: +56 9 XXXXXXXX

Glosario de Términos

DEFINICIONES:

PWA: Entorno digital, donde los titulares y beneficiarios, con un usuario y contraseña, podrán acceder a visualizar y solicitar los distintos servicios asociados a su plan.

CONTRATANTE: Es la persona natural que ha contratado los servicios del Plan Salud Integral **BENEFICIA** que prestará MAWDY, y que será reportado en las bases periódicas que enviará **BENEFICIA**.

BENEFICIARIO: Los servicios serán otorgados al titular y sus familias según informe **BENEFICIA**.

SERVICIOS: Corresponde a los servicios contratados a través del Plan Salud Mental **BENEFICIA** y cuyas definiciones se incluyen en el presente condicionado.

EVENTO: Es una situación de asistencia reportada por el contratante o beneficiario que da derecho a la prestación de los SERVICIOS, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

FECHA DE VIGENCIA: Fecha a partir de la cual los servicios estarán a disposición de los contratantes.

ÁMBITO TERRITORIAL: Todo el Territorio Nacional continental, Incluida Isla Grande de Chiloé, excluidos los demás territorios insulares, salvo aquellas prestaciones que tendrán una cobertura específica según cada ítem.

Cuadro de Beneficios

Plan por inclusión en venta de todos los colaboradores de una empresa:

SERVICIOS	Tope por Servicio	Máx. de servicios por año
Telemedicina tradicional	Ilimitado	Ilimitado
Orientación psicológica telefónica en caso de hecho traumático	UF 1	3 servicios
Toma de muestras de sangre (incluidos el perfil lipídico, bioquímico, linfático, prostático, insulinemia, glicosilada) y orina completa. (domicilio u oficina).	Ilimitado	1 servicio
Kinesiología respiratoria a domicilio	UF 3	3 sesiones asociadas a una misma orden
Traslado médico terrestre programado / baja complejidad	UF 4	1 servicio
Urgencia dental (Odontalgia)*	Según plan*	Según plan*
Traslado veterinario de mascota por accidente	UF 2	2 servicios
Info mascotas 24 horas	Ilimitado	Ilimitado
Orientación legal telefónica mascotas	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia veterinaria en caso de enfermedad	UF 2	1 servicio
Hotel de mascotas (por viaje de su dueño sobre 7 días, primeros 7 días deberán ser asumidos por el cliente)	Hasta 5 días - UF 2	1 servicio

DETALLE DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PLAN

Consulta por telemedicina de Médico General:

Conexión mediante la plataforma exclusiva para tener una consulta de medicina general o de familia, las 24 horas del día y los 365 días del año.

Consulta por teléfono de Psicólogo consejero:

El psicólogo consejero u Orientación Psicológica Telefónica recomendará el nivel de intervención necesario de acuerdo con la condición de salud del cliente (Pautas de Autoayuda, psicoterapia o atención medica psiquiátrica). Estas atenciones son realizadas por psicólogos clínicos y tienen como fin los primeros auxilios psicológicos, además de entregar herramientas para la contención y la prevención. Estos, tienen la facultad de diagnosticar y derivar a una terapia más larga en caso de ser necesario.

Otras condiciones:

- Las consultas de Psicólogo consejero online se pueden reagendar, siempre y cuando se solicite con un mínimo de 12 horas hábiles de anticipación.
- Las Atenciones de Psicólogo consejero consideran una duración de hasta 30 minutos (flexible dependiendo de la complejidad de cada caso).
- La edad mínima para poder acudir a una atención es de 15 años.
- En caso de que el cliente no se conecte a la consulta, se contará como realizada.

Toma de muestra sangre y orina Completa a domicilio:

El cliente tendrá derecho a procedimiento que permite acceder al torrente sanguíneo para extraer una pequeña muestra de sangre, que será utilizada en diversas pruebas. También se podrá tomar muestra de orina completa en domicilio si médico lo requiere. Estas muestras serán analizadas de preferencia en laboratorios en convenio.

Perfil Bioquímico:

El cliente tendrá derecho a solicitar la coordinación de una hora a domicilio para una muestra de perfil Bioquímico, través de una muestra sanguínea, mide 16 parámetros que entregan información sobre distintos órganos, como riñones e hígado y del metabolismo en general.

Perfil Lipídico:

El cliente tendrá derecho a solicitar la coordinación de una hora a domicilio para para una muestra de perfil Lipídico, examen de sangre utilizado para evaluar el riesgo de desarrollar una enfermedad cardiovascular producto de un trastorno en el metabolismo de lípidos.

Hemograma:

El cliente tendrá derecho a solicitar la coordinación de una hora a domicilio para una toma de Hemograma con un profesional. Un análisis de sangre que se usa para evaluar el estado de salud general y detectar una amplia variedad de enfermedades: (anemia, infecciones, entre otras.)

Ag Prostático:

El cliente tendrá derecho a solicitar la coordinación de una hora a domicilio para una muestra de Ag Prostático, el antígeno prostático específico es una proteína producida por las células de la próstata que sirve para detectar el cáncer de próstata en los hombres.

HB Glicosilada:

El cliente tendrá derecho a solicitar la coordinación de una hora a domicilio para una muestra de HB Glicosilada con un profesional, examen específico para el diagnóstico de Diabetes y que traduce el promedio de glicemias de los últimos tres meses

Asistencia kinesiológica respiratoria:

El cliente podrá solicitar a Sur Asistencia el servicio de Kinesiología respiratoria a domicilio por un máximo de 03 sesiones al año. El objetivo de la Kinesiología respiratoria es controlar y aliviar los síntomas y complicaciones en pacientes con problemas respiratorios. Sur Asistencia se encargará de gestionar con su red de prestadores la solicitud del servicio, siempre y cuando hayan sido ordenados por un médico, coordinando con el cliente las fechas y horas de las visitas kinesiológicas.

Se requiere orden médica que especifique la zona de la kinesiológica.

Traslado Médico Terrestre Programado:

En caso de que el cotizante o alguno de sus beneficiarios sufra un accidente de baja complejidad que genere una urgencia o emergencia médica, o tenga una enfermedad que impida el traslado por sus propios medios al centro asistencial, se gestionará y cubrirá la diferencia del costo del traslado que no sea bonificado por el plan de salud del paciente, en ambulancia terrestre o medio terrestre más idóneo a dicho centro asistencial, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. Estos traslados están orientados a urgencias o emergencias de baja complejidad, que puedan ser programadas y no necesariamente inmediatas. Por baja complejidad se entiende todo aquel evento que no necesariamente es de riesgo vital y que pueda ser programado con tiempo de anticipación. En caso de no existir una ambulancia disponible, se coordinará el traslado por medio de los servicios públicos que se encuentren disponibles en la localidad que se trate. En caso de razones calificadas de fuerza mayor, se reembolsarán los gastos del servicio que el titular haya pagado directamente para el traslado al centro asistencial. En caso de que el cotizante o beneficiario deba ser hospitalizado en un centro asistencial distinto a aquel que atendió la urgencia o emergencia médica, por instrucción de los médicos que atendieron dicha urgencia, se cubrirá el traslado desde la Sala de Urgencia hasta el lugar de hospitalización definitivo. Para requerir el servicio, el beneficiario o un tercero podrán solicitarlo solo dentro del territorio nacional. Se definirá tanto la modalidad del traslado como el centro de derivación, en base al tipo de urgencia o complejidad del caso, mediante una breve evaluación, ya sea telefónica o por video llamada. Se excluyen traslados interhospitalarios programados o egresos de centros asistenciales al domicilio del paciente.

Urgencia Dental (Odontalgia):

PROCEDIMIENTOS CUBIERTOS	ESPECIALIDAD
Eliminación de caries (3)	Urgencia endodóntica
Recubrimiento pulpar directo (3)	Urgencia endodóntica
Obturación con material provisional (3)	Urgencia endodóntica
Curetaje radicular localizado (3)	Urgencia endodóntica
Eliminación de contacto prematuro (3)	Urgencia endodóntica
Medicación en caso de dolor muscular (3)	Urgencia endodóntica
Medicación en caso de abscesos (3)	Urgencia endodóntica
Cementado provisional de coronas (3)	Emergencia protésica
Reparación de fracturas en la porción acrílica de dentaduras parciales (3)	Emergencia protésica
Reparación de fracturas en la porción acrílica de dentaduras totales (3)	Emergencia protésica
Medicación en el caso de Estomatitis Sub-protésica (3)	Emergencia protésica

Conexión con farmacia digital:

Terminada la consulta por video llamada, si el médico le receta algún medicamento al beneficiario, la plataforma, de manera automática enviará dicha receta a recetas@farmex.cl y la farmacia le enviará una cotización al beneficiario al correo electrónico registrado por éste. En caso de que así lo decida, el afiliado o beneficiario podrá comprar dichos medicamentos y le serán enviados a su domicilio. Este servicio será de cobertura nacional y tendrá las siguientes características: - En el caso de la Región Metropolitana se garantiza que sobre \$10.000.- de compras, el envío no tendrá costo y que, en dicha región, el tiempo de entrega no superará las 48 horas contadas desde la fecha de compra por parte del beneficiario. - En el caso de otras regiones del país, existirá un cobro asociado al envío de los productos, y el tiempo de espera dependerá del flujo de ventas y entregas que se tenga en dicha ciudad al momento de la compra, sin que en todo caso el plazo exceda de 72 horas contadas desde la fecha de la compra por parte del beneficiario.

Traslado Veterinario de Mascota por Accidente:

En caso de que la mascota amparada sufriera un accidente que requiera de Urgencia Veterinaria, el prestador de asistencia coordinará y gestionará el traslado de la mascota hasta el centro de atención veterinaria más cercano al lugar del accidente.

Este servicio no implica la prestación de servicio de atención a la Urgencia Veterinaria propiamente tal, ni atención veterinaria de ningún tipo, sino únicamente el trayecto correspondiente al traslado de la Mascota desde el lugar del accidente al centro de atención veterinaria más cercano.

Info Mascotas, orientación telefónica de mascotas 24 horas:

A solicitud del cliente titular, el prestador de asistencia le brindará la siguiente información sobre servicios veterinarios útiles: indicación de teléfonos de clínicas veterinarias, clínicas o sitios de aplicación de vacunas, lugares de adiestramiento, pet shops, baño y aseo de mascotas, hoteles de mascotas, spa canino, laboratorios, farmacias, asociaciones de defensa animal, información de registro de animales en general.

Orientación Legal Telefónica de Mascotas:

Servicio de orientación legal telefónica programada, gestionado a través de nuestra red de abogados habilitados para el ejercicio de su profesión, los que atenderán telefónicamente las consultas, dudas o problemas legales que le formule el cliente titular, sobre los siguientes aspectos del mundo animal:

Información general sobre leyes y normas vigentes respecto a los derechos, obligaciones y deberes de los propietarios de animales en función de la legislación vigente de acuerdo con el lugar de residencia del cliente titular.

En este sentido, este servicio opera ante posibles denuncias o juicios que pudieran presentarse contra el propietario como responsable de la mascota, así como las reclamaciones por los daños que el propietario pudiera sufrir como víctima de éstos.

Asimismo, el cliente titular podrá solicitar orientación legal sobre los siguientes temas relacionados a la tenencia de mascotas:

- a) Asesorías en temas relacionados con la mascota amparada: Accidentes, infracciones a la ley, etcétera.
- b) Orientación respecto a la elaboración de descargos ante juez de policía local por denuncia infracción.
- c) Orientación sobre las acciones a seguir ante robo o pérdida de la mascota amparada.

El prestador de asistencia se limitará a una orientación verbal basada únicamente en los datos que el mismo cliente proporcione, por lo que en ninguna circunstancia se le representará en su defensa, en caso de ser necesario. Asimismo, el prestador de asistencia se reserva el derecho de prestar este servicio en caso de que las consultas atenten contra la ley, la ética, el orden público y/o las buenas costumbres.

Asistencia Médica Veterinaria de Urgencia por enfermedad de la mascota:

En caso de enfermedad súbita e inesperada de la mascota del Cliente titular, el prestador de asistencia dispondrá al Cliente titular la prestación del servicio de asistencia médica veterinaria, el que podrá incluir dependiendo de la necesidad y estado de la mascota, alguna de las siguientes solicitudes, hasta concurrencia de los límites establecidos para esta asistencia.

- La coordinación y consulta con el veterinario.
- La medicación recetada a la mascota amparada en el mismo contexto de la consulta con el veterinario.

No forman parte de este servicio de atención de emergencia la coordinación y realización de cirugías de emergencia como consecuencia de la enfermedad referida, así como tampoco castraciones ni cesáreas.

Estancia para mascotas por viaje del dueño titular del servicio por un periodo superior a 7 días:

En caso de viaje por más de 7 días del cliente titular propietario de la mascota amparada, el prestador de asistencia coordinará y gestionará el servicio de estancia para la mascota en una residencia para mascotas, considerando los límites establecidos para el servicio en el presente documento. El servicio se prestará en la ciudad en que el cliente titular resida, dentro de su radio urbano. La prestación del servicio se encontrará sujeta a disponibilidad de plazas del proveedor designado para la prestación de este servicio.

Ámbito territorial

Para los servicios contemplados el ámbito territorial se extiende a las principales ciudades de Chile hasta 20 kms desde su límite urbano, excluyendo territorios insulares, pero incluyendo Isla Grande de Chiloé.

Las principales ciudades del país son: Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Coquimbo, Valparaíso, Viña del Mar, San Antonio, Santiago, Rancagua, San Fernando, Curicó, Linares, Talca, Chillán, Concepción, Talcahuano, Los Ángeles, Valdivia, Temuco, Osorno, Puerto Varas, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.

Procedimiento para la obtención de los servicios

Cuando se produzca una situación que genere la activación de los servicios descritos en este condicionado, el cliente tendrá la opción de solicitar estos mismos mediante la PWA, o en su defecto deberá contactarse inmediatamente con nuestra central de asistencia al +56 2 2XXXXXXX o al WhatsApp +569 XXXXXXXX para notificar a un ejecutivo de asistencia quien le ayudará a coordinar las gestiones necesarias respecto del producto y servicio que requiera.

Producida la llamada el usuario deberá proporcionar los datos requeridos al operador telefónico, tales como Rut, dirección, Nombre completo.

El operador realizará las consultas básicas del origen o el motivo de la asistencia y de acuerdo con esto procederá a la coordinación / derivación del servicio requerido.

Protocolo ante solicitud de reembolso

Los eventuales reembolsos que puedan proceder serán de carácter excepcional, y sólo para los casos en que, por fuerza mayor, MAWDY se vea impedida de prestar los servicios, como, asimismo, para el caso en que no se cuente con disponibilidad profesional para el cumplimiento de los servicios. La coordinación de los servicios en forma directa por el cliente deberá ser autorizada por MAWDY en forma previa.

En los casos de imposibilidad de prestar los servicios por fuerza mayor o que no se cuente con disponibilidad profesional para el cumplimiento de los servicios, MAWDY deberá haber autorizado previamente la coordinación de los servicios directamente por el Cliente y los valores por reparaciones deberán ser equivalentes al uso habitual para ese tipo de servicios.

Todos los reembolsos deberán contar con la autorización de la Central de Asistencia de MAWDY. El procedimiento de evaluación de reembolso, para los casos detallados en los servicios de asistencia descritos en estas condiciones, es el siguiente:

- Haber contactado previamente a la Central de Asistencia de MAWDY a fin de informar del hecho que activa alguno de los servicios detallados y haber sido autorizado a coordinar directamente los servicios ante imposibilidad de MAWDY por fuerza mayor.
- Toda documentación que respalde el gasto incurrido por el Cliente, deberá ser enviado en copia escaneada a la siguiente casilla de correo: reembolso@surasistencia.cl, dentro de los 5 días siguientes a que se haya incurrido en el gasto.
- Toda solicitud de reembolso deberá ser revisada y autorizada por el departamento a cargo de la evaluación.
- El plazo para el análisis y pago de reintegros será de 15 días hábiles como máximo, contados desde la fecha de recepción de la documentación en la casilla de correo indicada en el segundo punto.
- En caso de que un reembolso sea rechazado, se enviará motivo de rechazo a cliente mediante carta o correo electrónico, fundamentando por escrito la improcedencia del reembolso solicitado.
- Luego de autorizada la solicitud de reembolso, se hará efectivo el reintegro a través de transferencia electrónica a la cuenta bancaria del cliente, para lo cual se deberá informar el Banco, número de cuenta y datos del Cliente titular del servicio.

CONDICIONES Y EXCLUSIONES

Para la prestación del servicio el cliente debe estar vigente en cartera BENEFICIA. Para todos los efectos de la prestación de los servicios se considerarán las siguientes condiciones:

- Queda establecido que la responsabilidad profesional derivada de la evaluación realizada a los beneficiarios le corresponde exclusivamente al especialista y/o centro médico que haya prestado la atención y en ningún caso a BENEFICIA o a Sur Asistencia S.A y/o el proveedor que Sur Asistencia S.A haya contratado para gestión, coordinación y administración de la red de prestadores de servicios de la atención médica.
- Toda empresa contratante deberá tener sobre 50 colaboradores.
- La asistencia podrá ser utilizada por las cargas del beneficiario titular según plan contratado.
- La coordinación de la cita dependerá de la disponibilidad de horas en la red de proveedores de Sur Asistencia S.A y del tiempo del cliente.
- El servicio no incluye traslados en que deba incurrir el cliente para concurrir a un centro de salud de ser necesario.
- Cuando el beneficiario no pueda identificarse como contratante del plan, no se otorgarán servicios.
- No se prestará servicio cuando el CONTRATANTE se encuentre suspendido del Servicio de Salud Integral.
- No se prestará servicio cuando el beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones indicadas en el presente Certificado.
- Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio de asistencia solicitada.
- Sur Asistencia queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor le sea imposible prestar las acciones de asistencia prescritas en estas condiciones generales.
- BENEFICIA se reserva el derecho de admisión para la contratación de Salud Integral.
- Servicios que el Cliente haya concertado por su cuenta, sin dar aviso previo a la Central de Asistencia para la activación del servicio y posterior coordinación de su requerimiento.
- Servicios recibidos por el Cliente sin la coordinación previa de Sur Asistencia.
- Cualquier enfermedad o daño preexistente al inicio de vigencia del presente producto. Sur Asistencia queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor le sea imposible prestar las acciones de asistencia prescritas, sin perjuicio de las indemnizaciones a que hubiere lugar, las que se pagarán contra presentación de los comprobantes de gastos respectivos que presente el beneficiario y hasta concurrencia de los límites que al efecto se estipulan en las prestaciones antes mencionadas.
- Concepto de Fuerza Mayor aplica en situaciones de guerras (civiles o con otras naciones), riesgos atómicos, huelgas, disturbios, disturbios, acciones terroristas, incendios, explosiones, terremotos, tormentas, huracanes, inundaciones, deslizamientos de tierra, deslizamientos de tierra, tornados, rayos y / o eventos causados por un estado de emergencia con intervención de protección civil por los cuales se pueda dificultar la prestación de los servicios.