

Asistencia Digital



¿EN QUÉ CONSISTE?

Este producto adicional permite acceder a ti y a tu familia a diferentes servicios, de manera digital o en tu domicilio, sin tener que realizar pagos adicionales por ninguno de ellos. Puedes solicitar los servicios a través de tu Sucursal Virtual, vía telefónica o WhatsApp.

¿QUÉ SERVICIOS ESTÁN INCLUIDOS?



Telemedicina

Recibe atención de medicina general a través de videollamada. Incluye 4 consultas mensuales por grupo familiar.



Médico a domicilio

Solicita la visita de un médico general en tu domicilio. Incluye 3 consultas anuales por grupo familiar.



Toma de exámenes en tu casa

Si cuentas con una orden médica, realízate la toma de exámenes sin salir de casa*. Incluye 4 servicios anuales por grupo familiar.



Asistencia kinesiológica a domicilio

Si te indican kinesiología, haz las sesiones desde la comodidad de tu casa. Incluye 20 sesiones por grupo familiar.



Asistencia psicológica

Recibe contención y asistencia emocional vía telefónica por parte de especialistas. Incluye 4 sesiones anuales de 45 minutos c/u por grupo familiar.



Traslado médico terrestre

En caso de sufrir un accidente, solicita el traslado a un centro asistencial. Servicio ilimitado.



Orientación Médica Telefónica

Recibe orientación telefónica por parte de un médico en cualquier momento. Servicio ilimitado.



Conexión con farmacia digital

Cotiza y/o compra tus medicamentos de manera 100% online. Servicio ilimitado.

CONDICIONES Y EXCLUSIONES:

- Los servicios podrán ser solicitados tanto para el afiliado como sus beneficiarios, según el plan contratado.
- Todos los exámenes y tratamientos antes mencionados requieren de una orden médica.
- La coordinación de la cita dependerá de la disponibilidad de horas en la red de proveedores de HELP SpA y del tiempo del cliente.
- El resultado de los exámenes realizados será enviado al e-mail que indique el paciente.
- Para efectos de la interpretación de los exámenes realizados, el paciente podrá pedir una consulta por videollamada para que un médico analice los resultados y defina el tratamiento a seguir por el beneficiario.
- Quedan excluidos los servicios recibidos por el beneficiario sin la coordinación previa de HELP SpA.
- (*)En el caso de Electrocardiograma de reposo y Ecografía mamaria, el servicio a domicilio será válido solo en Santiago. Para el resto del país se actuará por derivación a prestador en convenio o reembolso.

**PRODUCTO
ASISTENCIA DIGITAL**
Código N°1218

Los beneficiarios declarados en el Formulario Único de Notificación (FUN) de suscripción y/o de modificación del Contrato de Salud que incorporan este producto adicional, tendrán derecho a recibir cobertura por aquellas prestaciones de salud requeridas en la forma, modalidad y condiciones que se estipulan en el presente documento.

Artículo 1: Servicios incorporados

Las coberturas incorporadas en el presente producto adicional corresponden a las siguientes:

- Telemedicina
- Orientación médica telefónica (OMT)
- Médico a domicilio
- Exámenes a domicilio
- Asistencia kinesiológica a domicilio
- Asistencia psicológica telefónica
- Traslado médico terrestre
- Conexión con farmacia digital

Canales de comunicación y requerimiento de los servicios:

Para solicitar los servicios asociados al Producto Adicional Asistencia Digital, el afiliado puede:

- Ingresar a su Sucursal Virtual, en el sitio web <https://login.isaprebanmedica.cl/login> y dirigirse al menú “Productos adicionales”, opción “Producto Asistencia Digital”.
- Vía telefónica, los beneficiarios podrán llamar al número +56 2 23407035, desde cualquier punto del país, indicando el nombre, apellido y RUN del beneficiario para obtener soporte y coordinar los servicios incorporados en este producto adicional.
- A través de mensajería WhatsApp al número +56 9 58029810 desde cualquier punto del país y el extranjero, indicando el nombre, apellido y RUN del beneficiario para obtener soporte y coordinar los servicios incorporados en este producto adicional. En el extranjero solo están disponibles los servicios de telemedicina, orientación médica telefónica y asistencia psicológica telefónica.

En caso de requerir orientación el afiliado puede realizar sus dudas o consultas a través de los números de teléfono anteriormente indicados o también a través de la siguiente casilla de correo electrónico: asistenciasbanmedica@helpasistencias.cl.

Los referidos números telefónicos estarán disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana durante, los 365 días del año, para la realización de la atención en el caso de la orientación médica telefónica y para el agendamiento de la atención en el caso de los otros servicios incorporados en el presente producto adicional.

Si se requiere cancelar un servicio de manera previa a su realización, el beneficiario puede contactarse vía telefónica o a la casilla de correo electrónico antes señalada.

Artículo 2. Telemedicina

Las condiciones particulares de cada cobertura se detallarán a continuación.

El beneficiario podrá acceder a una consulta médica virtual de medicina general o medicina familiar a través de una plataforma telemática habilitada en el sitio privado de cada afiliado. Este servicio a distancia será operado por HELP SpA. y estará destinado a brindarle al beneficiario acceso electrónico mediante video, a asesorías de salud con médicos habilitados legalmente para el ejercicio profesional.

El presente producto adicional contempla como máximo la realización de 4 (cuatro) video consultas mensuales con un médico, por grupo familiar incorporado.

Como resultado de la consulta médica virtual, el paciente beneficiario, si así lo estima el médico consultado, podrá obtener una receta médica simple y órdenes de exámenes o de imágenes, las cuales serán despachadas a su correo electrónico, con la indicación y posología del medicamento indicado, en caso de que corresponda.

El servicio de telemedicina se podrá solicitar (agendar) las 24 horas del día, los 365 días del año, desde cualquier lugar en que se encuentre el beneficiario tanto dentro como fuera del país.

Se deja expresa constancia que el médico de la plataforma no completará formularios de seguros médicos ni otorgará boletas de atención.

En caso de que el beneficiario requiera una evaluación presencial o bien atenciones de mayor complejidad, se le orientará para agendar una atención presencial.

Artículo 3. Orientación Médica Telefónica (O.M.T)

El presente producto proporciona un servicio de orientación médica telefónica operado por Help SpA, consistente en orientar y resolver necesidades de información de salud y orientación médica a través de un servicio telefónico que incluye respuestas profesionales a cargo de personal médico.

Este servicio podrá ser solicitado desde cualquier punto del país y en el extranjero, mediante los medios indicados al inicio de este documento.

Una vez que el beneficiario se comunique con el servicio de asistencia, se realizará, mediante breves preguntas, una evaluación de su estado de salud con la finalidad de identificar los riesgos que este presenta y determinar si requiere otro(s) servicio(s) disponible(s) dentro del Producto Asistencia Digital.

Las recomendaciones emanadas de este servicio en ningún caso constituyen la formulación de diagnóstico ni indicación de tratamiento médico ni de medicamentos. El beneficiario, al momento de acceder a la atención y a través de la plataforma dispuesta para tal efecto por Help SpA, deberá otorgar su consentimiento de forma definitiva e irrevocable, en orden a permitir a que sean grabadas y se reproduzcan, en caso de ser necesario, las conversaciones telefónicas de cualquier beneficiario o tercero con los trabajadores que proveen el servicio, incluso la información personal y de salud.

Artículo 4. Médico a Domicilio

El beneficiario tendrá derecho a solicitar la visita a domicilio de un médico general para la evaluación del paciente en el lugar donde se encuentre.

El servicio solo podrá ser otorgado en caso de que el paciente sea beneficiario de la Isapre y del presente producto adicional al momento de requeridas las prestaciones.

Este servicio tendrá un límite de 3 (tres) consultas anuales por grupo familiar.

Esta cobertura solo podrá solicitarse dentro del territorio nacional y únicamente en las siguientes ciudades: 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.

Para efectos del presente beneficio se entenderá por evaluación el control y contención del estado de salud del paciente para prepararlo, previamente, a un posible traslado a un centro asistencial.

El médico podrá entregar recetas u órdenes médicas durante la atención domiciliaria.

Artículo 5. Exámenes a Domicilio

El beneficiario tendrá el derecho a solicitar la toma de muestras y de exámenes a domicilio, con un límite de 4 (cuatro) servicios anuales por grupo familiar. Estos procedimientos contemplarán la extracción de una muestra de sangre, que será utilizada en diversas pruebas de acuerdo a los exámenes solicitados. También se podrá tomar una muestra de orina completa en el domicilio si el médico lo solicita.

El presente beneficio podrá ser solicitado por el beneficiario o un tercero en su representación, únicamente dentro del territorio nacional y en las siguientes ciudades: 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.

Se deja expresa constancia que las prestaciones serán otorgadas siempre y cuando exista una orden médica que prescriba los exámenes requeridos.

En caso de que la solicitud de este servicio no sea vía web, se solicitará el envío de la orden médica vía mensajería WhatsApp o al correo asistenciasbanmedica@helpasistencias.cl para hacer efectiva la cita.

Los exámenes que pueden otorgarse a través de este servicio son los siguientes:

1. **Tomas de Muestras:** El beneficiario tendrá derecho a solicitar la coordinación de una hora a domicilio para la realización de una toma de muestra, la cual puede incluir los siguientes exámenes:
 - a. **Perfil Bioquímico:** A través de una muestra sanguínea, se miden 16 parámetros que entregan información sobre el funcionamiento de distintos órganos, tales como riñones e hígado y del metabolismo en general.
 - b. **Perfil Lipídico:** A través de un examen de sangre se evalúa el riesgo del paciente de desarrollar una enfermedad cardiovascular producto de un trastorno en el metabolismo de lípidos.

- c. **Hemograma:** A través de un examen de sangre se evalúa el estado de salud general y se detecta una amplia variedad de enfermedades: (anemia, infecciones, entre otras)
- d. **Antígeno Prostático:** Este examen se refiere al antígeno prostático específico, a través del cual se mide una proteína producida por las células de la próstata que sirve para detectar el cáncer de próstata en los hombres.
- e. **HB (Hemoglobina) Glicosilada:** Este examen se refiere al examen específico para el diagnóstico de Diabetes y que traduce el promedio de glicemias de los últimos tres meses.
- f. **Insulinemia:** Esta prueba mide la cantidad de insulina que el paciente tiene en la sangre y es complementario en el diagnóstico de la enfermedad de Diabetes.

La toma de muestras estará disponible únicamente dentro del territorio nacional y en las siguientes ciudades: 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.

- 2. **Exámenes de procedimiento:** El beneficiario tendrá derecho a solicitar la coordinación de una hora a domicilio para la realización de los siguientes exámenes:
 - a. **Electrocardiograma en reposo:** Es un procedimiento simple e indoloro que mide la actividad eléctrica del corazón, el tamaño y la posición, con la finalidad de detectar o descartar un signo de daño o enfermedad del corazón.
 - b. **Ecografía Mamaria:** Es un examen que se solicita con frecuencia para ayudar al especialista a determinar o descartar una posible patología mamaria, en la cual se utilizan ondas de ultrasonido que permiten obtener una imagen detallada de la estructura del seno.

Estos dos exámenes de procedimiento solo tienen modalidad a domicilio disponible en la ciudad de Santiago. Para el resto de las regiones anteriormente mencionadas, se actuará por derivación llamando al número +56 2 2340 7035, en donde Help SpA emitirá una carta de garantía a algún establecimiento convenido en la región para que el beneficiario no deba realizar ningún pago por el servicio.

En caso de no haber establecimientos convenidos, Help SpA podrá autorizar que el beneficiario asista a otro establecimiento y luego validar la prestación por reembolso siguiendo el procedimiento establecido en el Artículo 11.

Cabe destacar que estos servicios no involucran copagos ni pagos del beneficiario al personal profesional que realice la atención.

Artículo 6. Asistencia Kinesiológica a domicilio

El presente producto otorga una cobertura adicional a la contemplada en el plan de salud respecto de las prestaciones ambulatorias de kinesiología general que el beneficiario requiera, bonificando en un 100% las referidas prestaciones, en la medida que sean realizadas al beneficiario en su domicilio por un Kinesiólogo designado por la empresa HELP SpA.

La posibilidad de solicitar la atención kinesiológica a domicilio solo opera dentro del territorio nacional y exclusivamente en las ciudades indicadas en la letra a) siguiente.

Se deja expresa constancia que las prestaciones serán otorgadas siempre y cuando exista una orden médica que prescriba el tratamiento kinesiológico respectivo. Asimismo, esta cobertura considera un máximo de 20 (veinte) sesiones anuales por grupo familiar, sin tope de eventos, otorgándose con posterioridad al referido tope de sesiones, únicamente la bonificación establecida en el plan de salud complementario para estas prestaciones, en las condiciones que en este se señalen.

Este servicio no involucra copagos ni pagos del beneficiario al Kinesiólogo designado por Help SpA.

Consideraciones:

- a) El servicio estará disponible únicamente dentro del territorio nacional y en las siguientes ciudades: 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.
- b) Las prestaciones se otorgarán de acuerdo a lo indicado por el médico tratante en la correspondiente orden médica. Producto de lo anterior, en ningún caso los kinesiólogos variarán el tratamiento indicado o agregarán medidas terapéuticas o de protección para las que no exista indicación médica, aun cuando mediara acuerdo del paciente o familiar del mismo.
- c) Este servicio estará limitado por las indicaciones y lo autorizado por el médico tratante en respectiva orden médica.

- d) En caso de que el beneficiario no utilice la totalidad de las sesiones para un mismo evento, las sesiones no utilizadas se acumularán para los eventos posteriores que pudiera requerir el beneficiario dentro del mismo año. Las sesiones acumuladas caducarán al término de cada anualidad del Producto Adicional, plazo que se contará desde el inicio de vigencia del mismo.
- e) En caso de que el kinesiólogo se presente al domicilio del paciente en el horario convenido y el paciente no se encuentre, se entenderá que la sesión fue efectivamente otorgada.
- f) Las sesiones kinésicas se podrán suspender por parte del afiliado, siempre y cuando dé aviso con un mínimo de 3 (tres) horas de anticipación al inicio de la sesión, al teléfono + 56 2 2340 7035. De no cumplirse este requisito, se entenderá que la sesión fue efectivamente otorgada.
- g) Se otorgará cobertura únicamente respecto de prestaciones de kinesiología general, por lo que se encuentran excluidas de cobertura las atenciones de kinesiología respiratoria.
- h) Todos los servicios de Kinesiología serán otorgados respecto de lesiones o tratamientos cuya orden médica sea posterior a la fecha de inicio de vigencia del producto.
- i) Una vez coordinadas las sesiones, éstas deberán ser realizadas dentro del plazo máximo de 45 días, respecto de órdenes médicas que otorguen un máximo de hasta 10 sesiones, y dentro del plazo máximo de 90 días, respecto de órdenes médicas que otorguen un máximo de hasta 20 sesiones.

Este servicio no involucra copagos ni pagos por parte del beneficiario al Kinesiólogo.

Definiciones:

Para efectos de este Producto Adicional, se entenderá por:

Kinesiología General. - Consiste en el apoyo de las necesidades de recuperación del beneficiario a través de tratamientos kinésicos. Estas sesiones y/o tratamientos tienen por finalidad recuperar movimiento en extremidades o articulaciones debido a lesiones u post operatorios.

Kinesiólogo designado. - Corresponde al profesional de la empresa Help SpA que prestará los servicios de recuperación y rehabilitación kinésica que requiera el paciente, bajo las indicaciones del médico tratante. El profesional será un Kinesiólogo de formación Profesional Universitaria, debidamente inscrito ante la Superintendencia de Salud.

Artículo 7. Asistencia psicológica telefónica

El presente producto proporciona a los beneficiarios un servicio de orientación médica telefónica, que tiene por objeto resolver temáticas, dudas o inquietudes que tengan que ver con su salud mental y/o emocional. Asimismo, esta cobertura considera un máximo de 4 (cuatro) sesiones anuales de 45 minutos máximo cada una por grupo familiar incorporado.

A través de este servicio se podrán abordar temáticas tales como:

- Salud psicológica afectiva y emocional.
- Experiencias traumáticas.
- Estrés y ansiedad.
- Autoimagen.
- Alteraciones en la salud mental.
- Conductas riesgosas y trastornos en el comportamiento.
- Etapas del desarrollo y crisis vital.
- Sexualidad.
- Relaciones de pareja.
- Familia.
- Educación.
- Ámbito laboral, maltrato infantil y situaciones de violencia.

Para acceder a las atenciones psicológicas, el beneficiario deberá llamar al número telefónico +56 2 23407035, indicando el nombre y apellidos del paciente y el servicio que requiere.

Este servicio se podrá solicitar (agendar) durante las 24 horas del día, los 365 días del año, desde cualquier lugar en que se encuentre el beneficiario dentro del territorio nacional y desde cualquier teléfono. Sin perjuicio de lo anterior, el horario disponible para el otorgamiento de las atenciones psicológicas será de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.

Las recomendaciones emanadas de este servicio en ningún caso constituyen la formulación de diagnóstico ni indicación de tratamiento médico ni de medicamentos.

El beneficiario, al momento de acceder a la atención, deberá otorgar su consentimiento de forma definitiva e irrevocable, en orden a permitir a que sean grabadas y se reproduzcan, en caso necesario, las conversaciones telefónicas de cualquier beneficiario o tercero con los trabajadores que proveen el servicio, incluso la información personal y de salud calificada como datos sensibles de acuerdo a la ley N°19.628.

Artículo 8. Traslado a un centro asistencial

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, HELP SpA 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, HELP 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.

Artículo 9. 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 en la Isapre. En caso de que así lo decida, el afiliado o beneficiario podrá comprar dichos medicamentos y le serán enviados a su domicilio.

Asimismo, el beneficiario puede ingresar a la farmacia digital a través de su sucursal virtual, en el menú de “Productos Adicionales” opción “Producto Asistencia Digital”, servicio “Conexión con farmacia digital”. La farmacia validará que el RUN ingresado corresponda a un afiliado de Isapre Banmédica con el producto Asistencia Digital contratado.

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.

Artículo 10. Condiciones de Cobertura y Exclusiones

Este Producto Adicional se otorgará siempre y cuando se cumplan copulativamente los siguientes requisitos:

- a) Que se encuentre vigente el contrato de salud previsual del beneficiario con Isapre Banmédica a la fecha de solicitar la cobertura asociada al producto adicional.
- b) El beneficiario debe encontrarse incorporado en el presente producto adicional, lo que debe constar en el Formulario Único de Notificación (FUN) correspondiente.
- c) Tener vigente el Producto Asistencia Digital al momento de solicitar el beneficio y el uso del servicio de asistencia que corresponda.
- d) No haber incurrido el beneficiario en causal de término del Contrato de Salud ni del producto adicional de Asistencia Digital.

Para todos los efectos de la prestación de los servicios se considerarán las siguientes condiciones:

- La coordinación de la cita médica dependerá de la disponibilidad de horas en la red de proveedores de HELP S.p.A y de la disponibilidad de tiempo del beneficiario.
- Cuando el beneficiario no pueda identificarse como contratante del producto adicional Asistencia Digital no se otorgarán los servicios.
- No se otorgarán los servicios cuando el beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones indicadas en el presente documento de Condiciones Particulares.
- Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio de asistencia solicitada.

- El laboratorio es el responsable de enviar los resultados de los exámenes realizados al correo electrónico indicado por el beneficiario, o bien, entregar acceso vía e-mail a una plataforma digital para acceder a los resultados.
- Para efectos de la interpretación de los exámenes realizados, el paciente podrá pedir una consulta por video llamada para que un médico analice los resultados y defina el tratamiento a seguir por el beneficiario.
- Todos los exámenes y tratamientos antes mencionados requieren de una orden médica.
- Se dará cobertura solo a aquellos beneficiarios que soliciten los servicios mediante los canales mencionados en cada artículo.
- En caso de que por motivos de fuerza mayor, insuficiencia física y/o técnica, a HELP SpA le sea imposible otorgar el servicio solicitado por el beneficiario deberá reembolsar los gastos en que estos hayan debido incurrir para acceder a las referidas prestaciones producto de dichas insuficiencias. Lo anterior, de acuerdo al procedimiento señalado en el artículo 11 siguiente.
- Cuando por motivos de fuerza mayor, a Help SpA le sea imposible entregar alguno(s) del(los) servicio(s) contratado(s) por el beneficiario que hayan estado previamente agendados, se reagendará de común acuerdo con el beneficiario dicho servicio de acuerdo a la disponibilidad existente y su conveniencia. En caso de que no sea posible reagendar el servicio, se autorizará la realización de las prestaciones en un prestador distinto de acuerdo al procedimiento señalado en el artículo 11 siguiente.
- El concepto de fuerza mayor se aplica, entre otras, en las siguientes situaciones: guerras (civiles o con otras naciones), riesgos atómicos, huelgas, disturbios, acciones terroristas, incendios, explosiones, terremotos, tormentas, huracanes, inundaciones, 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.

Artículo 11. Procedimiento para reembolsos

El presente producto adicional operará de acuerdo a las condiciones establecidas respecto de cada servicio y sin que deban generarse pagos por parte de los afiliados o los profesionales que otorgarán las distintas atenciones. Lo anterior, siempre y cuando los servicios sean entregados de acuerdo a las condiciones y de acuerdo a los topes de atenciones considerados, si corresponde, establecidos en el presente producto adicional.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que, producto de una incapacidad física y/o técnica del Prestador o por motivos de fuerza mayor debidamente calificados, HELP SpA 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,

se reembolsarán los gastos en que haya debido incurrir el beneficiario para acceder directamente a las referidas prestaciones.

Para poder acceder al reembolso de las prestaciones otorgadas al afiliado de manera directa y a través de Prestadores externos en los casos antes señalados (incapacidad física y/o técnica o indisponibilidad de profesionales), la coordinación de los referidos servicios deberá ser previamente autorizada por HELP SpA y los valores de las prestaciones que se presenten a reembolso 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 HELP SpA, por lo que, una vez efectuada la solicitud, esta será evaluada para verificar que concurren los requisitos correspondientes.

El procedimiento de evaluación de reembolso, para los casos excepcionales previamente señalados, es el siguiente:

- El afiliado o beneficiario debe haber contactado previamente a la Central de Asistencia de HELP SpA a través de alguno de los siguientes canales de contacto: correo electrónico asistenciasbanmedica@helpasistencias.cl, teléfono fijo +56 2 23407035, o a través de mensajería WhatsApp al número +56 9 58029810, a fin de informar la imposibilidad de acceder a los servicios contratados por alguna de las causales antes señaladas y haber sido autorizado a coordinar directamente los servicios ante imposibilidad de HELP SpA de otorgarlos.
- Toda documentación que respalde el gasto incurrido por el afiliado o beneficiario deberá ser enviada escaneada a la siguiente casilla de correo electrónico: reembolsobanmedica@helpasistencias.cl, dentro de los 30 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 reembolsos 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 anterior.
- En caso de que un reembolso sea rechazado, Help SpA informará el motivo de rechazo al afiliado mediante carta o correo electrónico, fundamentando por escrito la improcedencia del reembolso solicitado.
- Luego de autorizada la solicitud de reembolso, este último se hará efectivo a través de una transferencia electrónica a la cuenta bancaria del afiliado, para lo cual este deberá informar sus datos bancarios.

Artículo 12. Precio

El precio de este producto se expresa en unidades de fomento (UF) y se indica en la sección D del FUN (Antecedentes del Contrato):

El precio es de UF 0,23 por cotizante, precio que incluye a todos los beneficiarios de su contrato de salud.

Para calcular la equivalencia en moneda nacional se utilizará el valor que tenga dicha unidad el último día del mes en que se pagaron o debieron pagarse las remuneraciones del cotizante.

Artículo 13. Destinación de Excedentes

El afiliado autoriza expresamente para el pago de todo o parte del precio del presente producto adicional, la utilización de la parte de sus excedentes de cotización que correspondan y autoriza a la Isapre expresamente para efectuar el descuento e imputación respectiva desde la cuenta de excedentes. En caso de ser insuficientes los excedentes para el pago del precio de este producto, la diferencia es de cargo del cotizante y se incluirá en el precio del plan de salud.

Artículo 14. Modificaciones

Isapre Banmédica podrá modificar al término de cada período anual contratado el precio y el número de video consultas, estipulado en el producto adicional contratado por el afiliado, el proveedor del servicio y cualquier otra materia que determine.

Para estos efectos, Isapre Banmédica deberá comunicar al cotizante su nueva proposición de cobertura mediante carta dirigida al domicilio registrado en la Isapre y/o correo electrónico (en caso de tenerlo registrado en la Isapre y haber sido autorizado por el beneficiario la notificación por esta vía), con a lo menos 3 meses de anticipación al vencimiento del período anual respectivo. El cotizante deberá aceptar la modificación mediante la suscripción del FUN respectivo hasta el último día del mes de vencimiento del período anual de beneficio.

De no hacerlo dentro del aludido plazo, la cobertura se mantendrá únicamente hasta el último día del mes de vigencia del producto correspondiente y, una vez transcurrido dicho plazo, se emitirá el FUN de eliminación del producto adicional, rebajando el monto correspondiente de la cotización.

Artículo 15. Vigencia

Este producto tendrá una duración de un año contado desde la fecha de inicio de vigencia de los beneficios indicada en el FUN de incorporación de este producto adicional, su renovación será automática al final del período anual por un nuevo período de un año. Lo anterior, salvo que el afiliado manifieste su decisión de poner término al presente producto adicional, lo que deberá realizar a través de una

comunicación por escrito a la Isapre, con una anticipación de, al menos 30 días a la fecha de término del período original o de cualquiera de sus prórrogas.

Con todo, respecto de los cotizantes que contraten este producto, el primer período de vigencia se extenderá sólo por el lapso que reste para el cumplimiento del período anual de vigencia de su contrato de salud con Isapre Banmédica. En consecuencia, a contar del segundo período coincidirá el cumplimiento del período anual de esta cobertura con el de la anualidad respectiva del contrato de salud.

Artículo 16. Causales de término anticipado del Producto

- a) Por el término, por cualquier causa, del Contrato de Salud Previsional. En este caso, el presente producto registrará hasta el último día del mes de vigencia del Contrato de Salud Previsional.
- b) Término del convenio de prestación de servicios con HELP SpA relacionado a los servicios entregados a través de este producto adicional, a menos que la Isapre esté en condiciones de ofrecer otro proveedor en su reemplazo de acuerdo a lo señalado en el punto 14 precedente. En caso de no aceptarse la modificación propuesta, la cobertura en HELP SpA se mantendrá hasta el último día del mes de vigencia de beneficios del período anual correspondiente y la Isapre emitirá el FUN de eliminación del producto adicional.
- c) Este producto terminará en forma anticipada en caso de uso fraudulento por parte de los beneficiarios o terceros.
- d) Aviso de término por parte de la Isapre o cotizante al cumplimiento del período anual o alguna de sus prórrogas.
- e) No suscripción por el cotizante del FUN de modificación del producto conforme a lo señalado en la cláusula 14.

Artículo 17. Controversias

Las partes someten el funcionamiento y aplicación del presente producto adicional a la supervigilancia de la Superintendencia de Salud.

Identificación del Cotizante**Producto Adicional Asistencia Digital**

Nombre Cotizante:

RUT:

E-mail:

Plan de Salud:

Fecha:

Nro. FUN:

Precio Total UF:

Código: 1218

Octubre/2022

FIRMA Y TIMBRE ISAPRE

FIRMA COTIZANTE

Huella dactilar Afiliado