

## Beneficio Adicional Telemedicina (Código 1130)

### 1.- Descripción del Beneficio Adicional:

El presente beneficio adicional otorga a los beneficiarios que lo contraten, un servicio de orientación médico telefónica (OMT) y otro de consulta médica virtual (CMV), ambos en conjunto, denominados como Telemedicina, destinados a otorgar indicaciones médicas para resolver dolencias y problemas de salud, a través de la utilización de plataformas tecnológicas basadas en la comunicación telefónica y la reproducción de imágenes mediante video, de acuerdo a las condiciones detalladas en este documento.

#### - ORIENTACIÓN MEDICO TELEFONICA

Mediante la OMT, la Isapre proporcionará al afiliado y su grupo familiar que haya contratado el beneficio y que lo solicite, la orientación profesional médica necesaria conforme a la relación de síntomas y circunstancias del caso particular, todo ello mediante una comunicación telefónica a través de un número único, en horario continuado las 24 horas, en días hábiles e inhábiles. El cotizante o cualquiera de sus beneficiarios incorporados al beneficio, podrán llamar desde cualquier punto del país y recibirán mediante comunicación telefónica la asesoría de un médico cirujano cuyo fin es resolver un problema de salud.

Los médicos sólo podrán asesorar en medicina general y en caso de ser necesario orientar al beneficiario hacia el especialista o nivel de asistencia que corresponda.

Para los efectos antes indicados, el cotizante otorga 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 en su representación 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, sobre protección de la vida privada.

#### - CONSULTA MEDICA VIRTUAL (PLATAFORMA TELEMEDICA)

Una vez realizada la OMT, y si la consulta lo amerita, el beneficiario podrá acceder a una **Consulta Médica Virtual** a través de una plataforma operada por Help, destinada a brindarle al paciente beneficiario, acceso electrónico mediante video a asesorías de salud con médicos habilitados legalmente para el ejercicio profesional, mediante una plataforma telemática a distancia.

Se deja expresa constancia que las interacciones con el servicio de video-consulta médica, a través del Sitio web no pretenden reemplazar la relación personal del paciente beneficiario con su médico tratante u otro profesional especialista. Asimismo, las asesorías

médicas ofrecidas, no pretenden ni están en capacidad de sustituir los cheques regulares de salud con el médico o profesional médico de elección del beneficiario.

Los Afiliados de la Isapre que contraten el presente beneficio adicional podrán realizar mensualmente un total de 4 Video Consultas con un médico cirujano, 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 ordenes de exámenes o de imágenes, las cuales serán despachadas a su correo electrónico, con la indicación y posología del medicamento indicado.

Se deja expresa constancia que el médico de la plataforma, no otorgará recetas para medicamentos con receta médica retenida o para medicamentos controlados, ni otorgará licencias médicas o seguros de reembolso ni boletas de atención.

Estos servicios estarán disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año, desde cualquier lugar que se encuentre dentro del país.

## **2.- Beneficiarios:**

Serán beneficiarios de este beneficio adicional, el cotizante y sus beneficiarios que se encuentren vigentes y detallados expresamente en el Formulario Único de Notificación (F.U.N.) de suscripción y/o modificación del Contrato de Salud, según corresponda, y que hayan contratado este producto.

## **3.- Condiciones de Cobertura:**

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

- a) Que se encuentre vigente el contrato de salud previsional del beneficiario con Isapre Banmédica a la fecha de solicitar la cobertura asociada al beneficio adicional.
- b) El beneficiario debe encontrarse incorporado en el presente beneficio adicional, lo que debe constar en el Formulario Único de Notificación (FUN) correspondiente.
- c) No haber incurrido el beneficiario en causal de término del Contrato de Salud ni del beneficio adicional de Telemedicina.

## **4.- Procedimiento para hacer efectivo el beneficio de Orientación Médica Telefónica (OMT):**

Para hacer uso del beneficio de orientación medica telefónica el beneficiario deberá llamar a la Central Médica (226310951), identificarse con su nombre y cédula de identidad, y seguir los pasos que se le indiquen.

## 5.- Procedimiento para hacer efectivo el beneficio de Consulta Médica Virtual (CMV):

Para hacer uso del beneficio de Consulta Virtual los beneficiarios deben ingresar al sitio web: [www.saludvirtual.help.cl](http://www.saludvirtual.help.cl).

En consecuencia, para hacer efectivo el beneficio cada beneficiario debe contar con un computador o un dispositivo móvil que permita tanto el despliegue de videos e imágenes, como el uso de cámara y micrófono. Adicionalmente, debe tener conexión a internet, ya sea por cable, a través de una red WIFI o de Hotspot. El sistema se encuentra optimizado para Navegador Chrome, Opera e IOs Safari.

Para tener acceso a los Servicios en línea que se brindarán, el beneficiario deberá registrarse como usuario y crear su cuenta personal, suministrando toda la información personal básica requerida. El usuario accederá a su cuenta personal ("Cuenta") mediante el ingreso de su nombre de usuario, incluido su dirección de correo electrónico, y de la clave de seguridad personal elegida, la cual podrá modificar regularmente ("Claves de Acceso") claves que son de su uso exclusivo y confidenciales.

Asimismo, el beneficiario se obliga a proveer información correcta, verídica y actualizada de su persona al momento de registrarse o al momento de hacer cualquier actualización de su ficha de información personal y que sus antecedentes personales clínicos, mórbidos y demás datos que proporcione son verdaderos, y en ellos se fundamenta la atención que recibe.

Por ello, en caso de proveer información falsa o incorrecta, el administrador del servicio se reserva el derecho de suspender, temporal o definitivamente, su cuenta y negarle el acceso al uso de los Servicios, sin que por ello se genere derecho de resarcimiento alguno a favor del usuario.

Adicionalmente, y en caso que el beneficiario entregue información falsa o imprecisa acerca de sus antecedentes personales, clínicos, mórbidos, y especialmente, si entrega sintomatología falsa o inexacta relativa al motivo de la consulta, el beneficiario declara comprender que el médico que preste el servicio contratado quedará desde ese momento liberado de toda responsabilidad penal, civil, infraccional o administrativa.

Cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción o tratamiento emanada o recibido a través del Sitio proviene y es atribuible exclusivamente a dicho profesional y nace de la información que el beneficiario provee al profesional en una relación directa profesional-paciente.

Sin perjuicio de los servicios específicos que son prestados por médicos, dentro de los servicios que provee directamente el Sitio al usuario, está el acceder a su Ficha Médica, donde él o los profesionales de salud que le hayan provisto sus servicios a dicho usuario a través del referido servicio, anotarán o registrarán los datos o información correspondiente al estado de salud, historial médico, etc., del usuario, todo ello previo consentimiento de éste, datos que, en todo caso, se regirán por lo dispuesto por la Ley 20.584, sobre derechos y deberes de los pacientes en las atenciones de salud.

Toda información que se relacione con la identidad y con las condiciones físicas y mentales presentes, pasadas o futuras como asimismo el historial de tratamientos médicos del

paciente beneficiario es considerada información de carácter privado y tratada como tal. Lo anterior se entiende sin perjuicio de que dicha información es considerada, en todo o parte, como dato personal, inclusive de carácter sensible, según sea el caso, del usuario de conformidad a lo previsto en la Ley N°19.628.

Para evitar inconvenientes al momento de agendar horarios de consulta en Consulta Virtual, es importante verificar que la hora visualizada en el computador o dispositivo móvil sea la correcta y concuerde con la pantalla de la plataforma.

Es importante que, de manera previa a acceder al servicio, el beneficiario ingrese previamente su teléfono de contacto. Lo anterior, toda vez que se interrumpa el llamado o se produzca cualquier tipo de inconveniente la Central Médica Help se comunicará con el beneficiario al número telefónico registrado.

Si el afiliado o beneficiario no puede cumplir con alguno de los requisitos técnicos descritos previamente para recibir Telemedicina, será atendido a través de una Orientación Médica Telefónica, la cual entregará la misma documentación que el servicio de Telemedicina (recetas, certificados de atención y solicitud de exámenes).

#### **6.- Precio del beneficio:**

El valor mensual de este Beneficio Adicional es de 0,09 UF por cotizante, precio que incluye a todos los beneficiarios de su contrato de salud.

El precio de este beneficio se expresa en Unidades de Fomento (UF).

El precio total se señala al pie de este documento y en el FUN asociado. Para calcular la equivalencia del precio 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 dependiente.

En el caso del cotizante independiente, se considerará la UF del último día del mes anterior al período del pago respectivo.

El valor mensual de este Beneficio Adicional se sumará y estará comprendido en el precio de los productos adicionales que se consigna en el Formulario Único de Notificación del cotizante, y se pagará conjuntamente con dicha cotización mensual de salud.

#### **7.- Destinación de Excedentes:**

El afiliado declara expresamente su voluntad de destinar para el pago de todo o parte del precio del presente beneficio adicional, la parte de sus excedentes de cotización que correspondan y autoriza a la Isapre expresamente para efectuar el descuento e imputación respectiva.

En caso de ser insuficientes los excedentes para el pago del precio de este beneficio adicional, la diferencia es de cargo del cotizante y se incluirá en el F.U.N. correspondiente en el ítem de Cotización Pactada.

### **8.- Modificaciones:**

Isapre Banmédica podrá modificar al término de cada período anual contratado el precio y el número de video consultas, estipulado en el Beneficio Adicional contratado por el afiliado 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), 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 periodo anual de beneficio.

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

### **9.- Vigencia del Beneficio:**

El presente Beneficio Adicional tendrá una vigencia de un año, contado desde la fecha de inicio de vigencia de beneficios indicada en el FUN de incorporación de este beneficio.

Con todo, respecto de los afiliados de Isapre Banmédica que contraten esta cobertura, el primer período de vigencia se extenderá sólo por el lapso de tiempo que reste para el cumplimiento del período anual de vigencia de su Contrato de Salud

En consecuencia, a contar del segundo periodo coincidirá el cumplimiento del periodo anual de esta cobertura con el de la anualidad del contrato de salud.

La renovación del presente beneficio será automática al final del período anual o de cualquiera de sus prórrogas, a menos que algunas de las partes (Isapre o Cotizante) manifieste su decisión en contrario, sin necesidad de expresar causa, debiendo dar aviso a la Isapre para la emisión y firma del FUN de eliminación del producto. El término de este beneficio se producirá el último día del mes siguiente al de la firma del FUN. En estos casos, la Isapre rebajará el monto correspondiente de la cotización pactada por el afiliado.

### **10.- Causales de Término del Beneficio:**

- a) Aviso de término por parte de la Isapre o cotizante al cumplimiento del período anual o alguno de sus prórrogas.
- b) Término del convenio de prestación de servicios con Help relacionado a los servicios entregados en este beneficio adicional de Telemedicina, a menos que la Isapre esté en condiciones de ofrecer otro proveedor en su reemplazo de acuerdo a lo señalado en el punto 8 precedente. En caso de no aceptarse la modificación propuesta, la cobertura en Help se mantendrá hasta el último día del mes de vigencia de beneficios del período anual correspondiente y la Isapre emitirá FUN de eliminación del beneficio adicional.
- c) No suscripción por el cotizante del FUN de modificación del beneficio conforme a lo señalado en el artículo 8.
- d) Término del contrato de salud previsional.

- e) Este beneficio terminará en forma anticipada en caso de mal uso del mismo, por beneficiario o terceros.

#### **11.- Controversias:**

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

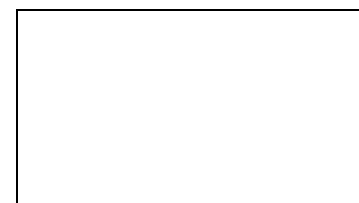
### Identificación del Cotizante

Nombre Cotizante:	
Nombre Beneficiario asociado al producto:	
RUT:	
RUT Beneficiario asociado al producto:	
E-mail:	Nro. FUN:
Plan:	
Código Producto: 1130	Precio Total UF: 0,09 UF
Fecha:	

Febrero/2020

\_\_\_\_\_  
FIRMA Y TIMBRE ISAPRE

\_\_\_\_\_  
FIRMA COTIZANTE



Huella dactilar Afiliado