

Términos y Condiciones de uso servicio Reembolso Web Mi CruzBlanca

Generalidades:

Todo cotizante del servicio Reembolso Web acepta los Términos y Condiciones que a continuación se describen en este documento, así como además asume las consecuencias que esto pudiera generar al hacer mal uso del servicio mencionado.

El cotizante asume total responsabilidad de su clave de acceso web a su sitio privado. Esta clave es personal e intransferible, el uso de terceros autorizada por el cotizante es exclusiva responsabilidad de éste en caso de su mala utilización. El sitio privado Mi CruzBlanca cuenta con certificación de sitio web seguro, otorgado por entidad prestadora de servicios de autenticación, Verisign.

A continuación se exponen los Términos y Condiciones de uso del servicio Reembolso Web que se encuentra disponible a través de Mi CruzBlanca:

1. El cotizante deberá aceptar los Términos y Condiciones que aquí se exponen si desea hacer uso del servicio Reembolso Web, los cuales se entenderán leídos y aceptados.
2. El tratamiento de los datos del cotizante están sujetos a la Ley N° 19.628 sobre la Protección de Datos de Carácter Personal, los cuales podrán ser entregados o cedidos a los entes relacionados con el servicio o con los cuales interactúe la Isapre. La utilización de éstos antecedentes permite como única finalidad la mejora, actualización y soporte del servicio Reembolso Web cuando la Isapre lo estime conveniente.

Por lo tanto, el cotizante al aceptar estos Términos y Condiciones, autoriza la entrega de sus datos personales tanto nombres, apellidos, dirección, cédula de identidad, Banco asociado al pago y su cuenta bancaria a todo ente que intervenga en el procedimiento de este servicio liberando a Isapre CruzBlanca S.A de cualquier responsabilidad en relación a la información proporcionada.

3. Sólo el cotizante (titular) será quien pueda hacer uso de la solicitud de Reembolso Web de Isapre CruzBlanca S.A pudiendo realizar reembolsos de sus boletas por esta vía, tanto suyos como de sus beneficiarios incluidos en su contrato de salud.

Si la acción es ejecutada por un tercero con autorización del cotizante, cualquiera sea su relación, Isapre CruzBlanca queda exenta de toda responsabilidad.

4. El cotizante deberá adjuntar sus boletas, facturas y/u orden médica, según sea el caso, en formato de imagen (jpg, gif, png) y documento (pdf, ppt, pptx, doc, docx) con un peso no superior a 4 MB por archivo. Además, las boletas que el cotizante adjunte deben ser legibles, originales, fidedignos e íntegros ya que son el respaldo del mismo.
5. El cotizante deberá poseer una cuenta bancaria propia (debe ser el titular de la cuenta) para el depósito de su Reembolso Web; en caso que no posea, se emitirá un vale vista nominativo de Banco BBVA a su nombre, el cual deberá retirar en cualquier sucursal del banco antes mencionado con su cédula de identidad. En caso de que el depósito sea rechazado por el banco (cuenta mal ingresada, el cotizante no es el titular de la cuenta, no se encuentra vigente, etc.)

se generará un vale vista a la sucursal que el cliente haya indicado en el proceso de solicitud de reembolso.

6. Toda solicitud de Reembolso Web queda sujeto a previa revisión para luego entregar resolución. Además, Isapre CruzBlanca tiene la autoridad de solicitar antecedentes adicionales, tanto al cotizante como al médico tratante para complementar la información recibida (documentos como: Declaración del Beneficiario, del Médico Tratante, etc.).
7. Los reembolsos autorizados a pago tienen un plazo de 05 días hábiles para ser depositado en la cuenta bancaria del cotizante o para vale vista de banco BBVA.
8. Si el Reembolso Web es derivado a evaluación técnica tiene un plazo aproximado de 12 días hábiles para autorizar o no el pago.
9. El cotizante podrá reembolsar boletas de consultas médicas y exámenes con un tope anual de acuerdo a su plan de salud.
10. Se permite el reembolso por parte del cotizante con boletas cuya fecha de emisión sea inferior a 05 años; si la fecha de emisión es anterior el reembolso no será gestionado por Isapre CruzBlanca S.A.
11. En caso en que el Reembolso sea Rechazado, se enviará carta certificada al domicilio registrado del cliente. Entendiéndose y aceptándose por esta vía, la formalización del rechazo (Carta de Rechazo), la cual podrá ser usada por el cliente para los fines que estime conveniente.
12. Las prestaciones NO cubiertas por el plan de salud no tienen derecho a ser reembolsadas.
13. De acuerdo a la resolución de SII, para las solicitudes de reembolsos con comprobantes de pago de tarjetas de crédito y débito (voucher) de compras afectas a IVA y de acuerdo a las Condiciones Generales de tu Contrato de Salud (Art. 10, letra b) es necesario presentar la siguiente información que el voucher no incluye:
 - a. Junto al voucher o comprobante de pago, debes solicitar a tu médico un documento original y auténtico de la clínica o centro médico con firma y timbre que detalle lo siguiente:
 - Nombre y RUT del centro médico o clínica
 - Nombre, RUT y Especialidad del profesional de la salud que otorgó la atención.
Nombre y RUT del paciente que recibió la atención
 - Detalle de las atenciones, valor de cada una y fecha en que fueron otorgadas.
 - b. Para solicitar el reembolso presenta los documentos anteriores junto al/los voucher.
 - c. En el caso de Exámenes, procedimientos, servicios de kinesiología, lentes ópticos, nutricionista, fonoaudiología y ortopedia presentar además la Orden Médica.

Para solicitar el reembolso de atenciones con boletas que contengan toda la información anterior, no es necesario adjuntar un documento adicional.

14. Además de las condiciones mencionadas anteriormente, Reembolso Web está sujeto a los siguientes puntos:

- a.** Permite solicitudes de reembolso por consultas médicas, exámenes, urgencias, ortopedia, óptica, tratamientos traumatológicos, etc.
- b.** Debe ingresar una boleta por solicitud de reembolso.
- c.** Solo permite el reembolso de boleta(s) o factura(s) cuya fecha de emisión sea inferior a 05 años, contados desde la fecha de la respectiva solicitud de reembolso.
- d.** No permite el reembolso de boleta(s) o factura(s) por prestaciones que no se encuentren cubiertos por el plan de salud del afiliado o que exceden los límites o topes de su plan de salud.
- e.** No permite el reembolso de boleta(s) o factura(s) emitidas en el extranjero.
- f.** No permite el reembolso cuando la solicitud de reembolso sea inconsistente con los documentos que respaldan la solicitud, o con los beneficiarios del plan de salud.
- g.** No permite el reembolso de boleta(s) o factura(s) emitidas por prestadores individuales o institucionales que no se encuentren acreditados en Isapre CruzBlanca.
- h.** No permite el reembolso cuando los documentos de respaldo a la solicitud de Reembolso Web sean, a juicio de la Isapre, ilegibles o incompletos.
- i.** No permite el reembolso de boleta(s) o factura(s) que ya han sido reembolsadas o respecto de las cuales ya se ha presentado una solicitud de reembolso.
- j.** El cliente deberá mantener las boletas originales en caso de que Isapre CruzBlanca S.A las requiera por un plazo de 30 días, a partir de la solicitud de reembolso.
- k.** No permite el reembolso de boletas de honorarios que mantengan retención de impuesto.
- l.** No se reembolsarán documentos o boletas asociadas a un evento de carácter hospitalario (éstos deben tramitarse en nuestras sucursales).
- m.** Por esta vía (Web- Mobile), se excluye la gestión de reembolso de prestaciones dentales, éstos pueden ser realizados en sucursales sólo con devolución de excedentes.

Isapre CruzBlanca S.A