

Exámenes preventivos

✓ Prevención durante el embarazo

¿Cómo acceder a estos exámenes preventivos?

Recuerda que los bonos preventivos se deben emitir directamente en una sucursal de Isapre Colmena o en el Sitio Privado del titular del contrato de salud, seleccionando la viñeta Ingresar a Sucursal Virtual ícono Exámenes preventivos que se encuentra ubicado en la vista principal.

Conoce la Red del Programa Preventivo para embarazadas [aquí](#)

Conoce las atenciones preventivas disponibles para embarazadas:

Prestación	Cuándo realizarse el examen	Problemas de salud a pesquisar
Glicemia en ayunas	Una vez, idealmente antes de las 13 semanas	Diabetes gestacional
Test de Elisa con consejería pre y post examen	Una vez, idealmente antes de las 13 semanas	Infección por VIH
VDRL o RPR en sangre	Una vez, idealmente antes de las 13 semanas	Sífilis
Urocultivo	Una vez, idealmente antes de las 13 semanas	Infección urinaria
*Medición de peso y talla	Una vez, idealmente antes de las 13 semanas	Sobrepeso u obesidad
*Medición estandarizada de presión arterial	Una vez, idealmente antes de las 13 semanas	Hipertensión arterial

✓ Prevención del niño

¿Cómo acceder a estos exámenes preventivos?

Recuerda que los bonos preventivos se deben emitir directamente en una sucursal de Isapre Colmena o en el sitio privado del titular del contrato de salud, seleccionando la viñeta Ingresar a Sucursal Virtual ícono Exámenes preventivos que se encuentra ubicado en la vista principal.

Conoce la Red del Programa Preventivo para recién nacidos, lactantes y niños hasta los 10 años [aquí](#)

Conoce las atenciones preventivas disponibles para niños y niñas según su edad:

Prestación	Cuándo realizarse el examen	Problemas de salud a pesquisar
Maniobra de Ortolani o Barlow	Una vez, recién nacidos (antes de los 15 días)	Displasia del desarrollo de caderas
Determinación de Fenilalanina en sangre	Una vez, recién nacidos (antes de los 15 días)	Fenilcetonuria
TSH en sangre	Una vez, recién nacidos (antes de los 15 días)	Hipotiroidismo congénito
Radiografía de pelvis	Una vez, a los 3 meses	Displasia del desarrollo de caderas
*Aplicación de cartilla LEA	Una vez, a los 4 años	Ambliopía, estrabismo y defectos de la agudeza visual
*Medición de peso y talla	Una vez, a los 4 años	Sobrepeso u obesidad

✓ Prevención del adulto

¿Cómo acceder a estos exámenes preventivos?

Recuerda que los bonos preventivos se deben emitir directamente en una sucursal de Isapre Colmena o en el sitio privado del titular del contrato de salud, seleccionando la viñeta Ingresar a Sucursal Virtual ícono Exámenes preventivos que se encuentra ubicado en la vista principal.

Conoce la Red del Programa Preventivo para personas de 15 años y más [aquí](#).

Conoce las atenciones preventivas disponibles para adulto mayores de 15 años, según su rango etario:

Prestación	Cuándo realizarse el examen	Problemas de salud a pesquisar
Glicemia en ayunas	Una vez al año, mayores de 15 años	Diabetes mellitus
Papanicolaou o Citología Exfoliativa Cervical	Una vez cada 3 años, mujeres entre 25 y 64 años	Cáncer cervicouterino
Colesterol total	Una vez al año, mayores de 40 años	Dislipidemia
Mamografía	Una vez cada 3 años, mujeres entre 50 y 59 años	Cáncer de mama
*Medición de peso, talla y circunferencia de cintura	Una vez al año, mayores de 15 años	Sobrepeso u obesidad
*Medición estandarizada de presión arterial	Una vez al año, mayores de 15 años	Hipertensión arterial

Licencia Médica

- ✓ Cómo y cuándo presentar tu licencia médica
¿Dónde debo entregar la licencia médica y en qué plazo?

Trabajador Dependiente: debes presentar la licencia médica – que no sea electrónica – a tu empleador, teniendo un plazo de 2 días hábiles si trabajas en el sector privado y de 3 días hábiles si te desempeñas en el sector público. Los plazos se cuentan desde la fecha de inicio del reposo indicado en la licencia. Es decir, si eres dependiente del sector privado debes presentar tu licencia como máximo al día siguiente desde que comenzó tu reposo, mientras que, si te desempeñas en el sector público, tienes plazo hasta el día subsiguiente.

Trabajador Independiente: debes presentar la licencia directamente en la Isapre, dentro de los 2 días hábiles siguientes a la fecha de emisión.

¿Cuántas licencias puedo presentar por el mismo periodo?

Las licencias médicas se presentan por cada empleador donde desempeñes funciones. Por lo tanto, el médico tratante debe emitir tantas licencias como empleadores tengas.

¿Qué es el subsidio de incapacidad laboral?

Es el monto de dinero que reemplaza la remuneración mientras el trabajador se encuentra con el beneficio de licencia médica. Si la licencia es autorizada por la Isapre y cumple con los requisitos legales, se generará el pago.

- ✓ Requisitos para obtener subsidio por tu licencia médica
¿Cuáles son los requisitos para tener derecho a subsidio de incapacidad laboral?

Trabajadores Dependientes:

- Tener reposo indicado por una licencia médica autorizada.
- Contar como mínimo con 6 meses de afiliación al sistema previsional.

- Contar con 3 meses de cotizaciones previsionales de AFP durante, los 6 meses anteriores a la fecha inicial de la licencia médica, los cuales pueden ser continuos o discontinuos.

Trabajadores Independientes:

- Tener la licencia médica autorizada en reposo.
- Contar con 12 meses de afiliación al sistema previsional anteriores al mes en que se inicia la licencia.
- Contar con 6 meses de cotizaciones durante los 12 meses anteriores al inicio de la licencia, continuos o discontinuos.
- Estar al día en el pago de cotizaciones previsionales DFL N°1, Art149, es decir, tener pagada la cotización de AFP del mes anterior al inicio de la licencia.

Trabajadores Independientes obligados a cotizar:

- Tener la licencia médica autorizada en reposo.
- Contar con Comprobante de Pago Cotizaciones de Operación Renta del Servicio de Impuestos Internos.

Documentos Adicionales:

- Certificado Anual de Boletas de Honorarios Electrónica (SII).
- Certificado Cotizaciones de AFP 12 meses con Rut Pagador.

De acuerdo a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Salud en la circular N°414 del 21/10/22, sobre el derecho a subsidio por incapacidad de los trabajadores que son cargas cotizantes, informamos que se encuentra disponible la emisión de licencias médicas electrónicas para aquellos beneficiarios y beneficiarias que coticen en Colmena, sea como titulares de un contrato o cargas legales o médicas y que cumplan con los requisitos normativos.

Este formato de licencia electrónica permitirá facilitar el proceso en la emisión y tramitación de la licencia y podrá obtener subsidio por incapacidad laboral si cumple los requisitos.

Bono

- ✓ Bono Libre Elección
- ¿Qué es un bono?

Un bono es un documento utilizado en las Isapres que acredita el pago de una o más prestaciones de salud. Su principal objetivo es que como afiliado o beneficiario accedas al pago de prestaciones y diferentes beneficios de salud, tanto ambulatorios como hospitalarios, por un valor en convenio y con la cobertura de la Isapre ya aplicada. En este sentido, es importante mencionar que el bono generará un copago producido entre la diferencia bonificada por el plan de salud y el cobro del prestador.

¿Cuándo realizar la compra de un bono?

Cuando necesites acceder a una consulta médica, exámenes, procedimientos u otra prestación de salud (ambulatoria y hospitalaria), ya sea por la solicitud del médico tratante o por iniciativa propia, dependiendo de tu estado de salud.

¿Cómo comprar un bono?

Puedes hacerlo de diferentes maneras y el proceso varía dependiendo del tipo de bono que necesites. Te explicamos más detalle a continuación:

- Directo en el prestador, a través del sistema I-Med:
I-Med es un sistema integrado en algunas Clínicas, Centros de Salud y Hospitales, donde se utiliza la huella (a través de un lector dactilar) como identificador al momento de generar y pagar el bono. Para llevar a cabo este proceso, es importante que hayas enrolado tu huella previamente en una sucursal Colmena. Puedes revisar los prestadores que cuentan con el sistema I-Med en la siguiente sección, aquí.
- De manera online (Sucursal Virtual o App Colmena): Ya sea ingresando a tu Sucursal Virtual o por la App Colmena, podrás realizar la compra de bonos sólo para consultas médicas de algunos prestadores convenidos. Para conocer más detalle sobre esto haz click aquí.
- Presencialmente en cualquier Sucursal Colmena: Para realizar la compra de un bono de forma presencial, es importante tener en cuenta que deberás presentar el carnet de identidad del beneficiario que necesita la atención. En caso de que el bono sea para exámenes o procedimientos médicos, será necesario contar con una orden médica que tenga una fecha de emisión no mayor a 60 días. Para facilitar tu búsqueda, te invitamos a revisar las sucursales disponibles aquí.

¿Dónde puedo cotizar bonos?

La cotización de bonos la puedes llevar a cabo a través de tu Sucursal Virtual o bien en la App Colmena: En tu Sucursal Virtual, podrás realizar la cotización de bonos para las siguientes prestaciones médicas: Consultas médicas – Exámenes de Laboratorio – Radiografías – Scanner – Resonancias – Ecotomografías.

Para realizar la cotización de bonos en tu Sucursal Virtual, debes seguir los siguientes pasos:

1. Ingresa a tu Sucursal Virtual con tu Rut y contraseña.
2. En el menú principal selecciona “Bonos” > “Simular bonos”.
3. Selecciona el beneficiario, tipo de prestación, código de la prestación (lo podrás revisar en una lista desplegable), la comuna y el prestador, deberás completar todos los datos para poder obtener la cotización.
4. Haz click en “Buscar”. Y listo! Ya podrás visualizar el resultado de la búsqueda con las alternativas disponibles.

En la App Colmena, podrás realizar la cotización sólo de consultas médicas, para ello debes seguir los siguientes pasos:

1. Ingresa a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Haz click en el menú > “Bonos”.
3. Escoge la opción “Cotizar y comprar”.
4. Selecciona “Consulta médica”.
5. Elige el tipo de consulta que te interesa, posteriormente escoge la región y comuna donde te interesa ser atendido y haz click en “Buscar bonos”. ¡Y listo! Ya podrás visualizar las alternativas disponibles para llevar a cabo la cotización y compra de tu bono.

¿Qué hago si no puedo comprar mi bono?

En caso de que no puedas emitir un bono y hayas tenido que pagar directamente tu prestación, podrás realizar una solicitud de reembolso según tu plan de salud. Conoce como realizar un reembolso online aquí.

Si compro un bono y no lo utilizo o me equivoco, ¿se puede devolver?

Si se comete un error al comprar un bono o bien no se utiliza, la devolución debe ser solicitada por el titular del plan de salud. Para ello, puedes hacerlo directamente en cualquiera de nuestras Sucursales Colmena o de forma online.

Bono emitido de forma presencial en sucursal: Debes realizar la devolución de forma presencial en cualquiera de nuestras sucursales, ya sea con copago o sin copago. Para facilitar tu búsqueda, te invitamos a revisar las sucursales disponibles aquí.

Bono emitido de forma online: Puedes realizar la devolución del Bono Costo Cero por el mismo medio o en cualquier sucursal presencial llevando el bono impreso.

Para evitar tiempos de espera y tener una atención más rápida, recomendamos siempre realizar el agendamiento de atención de manera anticipada agendando aquí.

En caso de pérdida o extravío del bono, ¿qué puedo hacer?

En estos casos, el titular del plan de salud deberá acercarse a alguna de las sucursales Colmena donde le entregarán un documento denominado “Documento de extravío de bono”, el que tendrá el número de folio del bono extraviado. Este documento debe presentarse en una notaría, para la elaboración de una declaración jurada de pérdida de bono. Solo con dicha declaración, se podrá obtener un nuevo bono o la devolución del dinero.

✓ Bono GES

¿Qué es un Bono GES?

Es un documento que acredita el pago por una o más prestaciones de Salud para la atención de patologías garantizadas por el GES.

Si requieres este tipo de Bono, en primera instancia deberás activar tu GES para la patología correspondiente, ya sea a través de la web o en alguna de nuestras sucursales Colmena. Este proceso se formaliza adjuntando el formulario de la patología GES entregada por el médico tratante.

¿Cómo puedo comprar un Bono GES?

La compra de un bono GES se puede realizar en los siguientes canales:

- Sucursal Virtual o APP Colmena: Podrás comprar el Bono GES directamente en nuestras plataformas, pero sólo para consultas médicas de algunos prestadores. En caso que la prestación, médico o prestador no se encuentren disponibles, podrás realizar una “Solitud de tu Bono GES”, en donde en un máximo de 3 días hábiles se despachara el bono al email informado en la solicitud. Si necesitas conocer más detalle sobre la compra de Bonos GES, puedes revisar la siguiente sección haciendo click aquí.
- Presencialmente en cualquier Sucursal Colmena: Para realizar la compra de un bono de forma presencial, se debe presentar el carnet de identidad del beneficiario que requiere la atención. Si el bono solicitado es para exámenes o procedimientos, se debe contar con una orden médica con una fecha de emisión no mayor a 60 días. Puedes revisar las sucursales disponibles aquí.

✓ Bono Costo Cero

¿Qué es un Bono Costo Cero?

Son los bonos que se pueden obtener de forma gratuita, bajo ciertas circunstancias, en este sentido tenemos dos modalidades de bonos costo cero:

Convenio Bono Costo Cero: Este tipo de bono es el que opera bajo un copago \$0, sólo con prestadores convenidos y para prestaciones específicas, como exámenes, imágenes y procedimientos. Es decir, este tipo de bono NO aplica para consultas médicas.

Las prestaciones generales Costo Cero a las que podrás acceder son: Exámenes de Laboratorio – Radiografías – Scanner – Ecotomografías. Te recordamos que para la realización de estas prestaciones Costo Cero, se solicitará orden médica.

Nota: En todas las prestaciones señaladas existen excepciones de copago para algunos exámenes, si requieres saber cuáles son dichas excepciones puedes preguntarnos en alguno de nuestros canales de atención.

Reembolso

✓ ¿Cuándo debo solicitar un reembolso?

Debes solicitar tu reembolso en caso de haberte atendido en un prestador (clínica, hospital o médicos particulares) y hayas tenido que pagar tu atención de forma particular. Te recomendamos preferir la compra de bonos, estos puedes obtenerlos en la misma clínica u hospital donde te atiendas, siempre y cuando cuenten con el sistema I-Med

(huella dactilar), también en nuestras sucursales físicas o de forma online a través de tu Sucursal Virtual. Para el caso de bonos de consultas médicas, revisa cómo hacerlo aquí.

✓ ¿Cuál es el proceso a seguir una vez solicitado mi reembolso online?

El proceso de reembolso cuenta con 3 principales etapas que se detallan a continuación:



✓ ¿Cuáles son los posibles estados de mi solicitud de reembolso en la etapa de resolución?

A continuación, te describimos los posibles estados de la etapa de resolución de tu solicitud de reembolso:

- **APROBADA:** Este estado indica que la solicitud ha sido aprobada y se realizará el pago próximamente. Es importante que sepas que podrían existir observaciones en algunas solicitudes que se aprueben, por ejemplo, si hay alguna prestación o insumo que no se encuentre arancelado, en ese caso, se reembolsará sólo lo que sí esté cubierto según tu Plan de Salud.
- **RECHAZADO:** Este estado indica que tu solicitud de reembolso ha sido rechazada, esto podría ocurrir por diferentes motivos tales como que la información de los documentos está ilegible, lo solicitado no se encuentra arancelado según tu Plan de Salud, boletas mal emitidas, entre otras.

() Excepto Procedimientos Médicos, Urgencias Ambulatorias, Boletas del Extranjero y GES, el plazo máximo de resolución es de 20 días hábiles desde que se genera la solicitud.*

Importante: Reembolsos por Cuentas Hospitalarias, deben ser gestionadas en cualquiera de nuestras sucursales.

✓ ¿Qué canales puedo utilizar para solicitar mi reembolso?

Los canales que tenemos disponibles para solicitar tu reembolso son a través de tu Sucursal Virtual, App Colmena y la sucursal física. Conoce más detalle aquí. En caso de acudir a una sucursal física.

✓ ¿Qué documentos debo adjuntar en mi solicitud de reembolso?

Los documentos que debes adjuntar para solicitar tu reembolso, dependerán del tipo de prestación que te realizaste en el centro médico. Para conocer más detalle sobre esto, te recomendamos revisar la siguiente información.

Conoce los documentos que necesitarás para realizar tus reembolsos de forma online o presencial en cualquier sucursal.

 Reembolsos de consultas médicas <ul style="list-style-type: none">✓ Boleta, factura o voucher válido como boleta.*✓ Detalle de prestaciones.**	 Exámenes médicos de laboratorio, imágenes y procedimientos una sesión (colonoscopia, ecografías, etc.) <ul style="list-style-type: none">✓ Boleta, factura o voucher válido como boleta.*✓ Detalle de prestaciones.**✓ Orden médica.	 Procedimientos más de una sesión (terapia con láser, inmunoterapia, etc.) <ul style="list-style-type: none">✓ Boleta, factura o voucher válido como boleta.*✓ Detalle de prestaciones.**✓ Orden médica.✓ ST Ambulatoria (Solicitud de tratamiento ambulatorio).
 Tratamiento kinesiológico, nutricionista y fonoaudiólogo <ul style="list-style-type: none">✓ Boleta, factura o voucher válido como boleta.*✓ Detalle de prestaciones.**✓ Orden médica.✓ Formulario de nutricionista.	 PCR <ul style="list-style-type: none">✓ PCR COVID 19: Solo boleta o factura.✓ Otros exámenes COVID 19: Boleta o factura, orden médica.✓ PCR COVID 19 Extranjero: Boleta o factura, detalle de prestaciones o resultado del examen.	 Urgencias <ul style="list-style-type: none">✓ Boleta, factura o voucher válido como boleta.*✓ Detalle de prestaciones.**✓ Epicrisis (resumen que entrega el especialista sobre la atención, cuando el paciente es dado de alta).

*Según el centro médico donde realizaste la consulta, el detalle de prestaciones podría estar incluido en la boleta o factura, si no es así, debes subir el archivo con el detalle de las prestaciones realizadas (ej.: Consulta medicina general adulto).

**Si presentas un voucher, debes adjuntar el certificado emitido por el prestador (que indica los datos del prestador, paciente y detalle de la prestación).

✓ ¿Cuál es el plazo de vigencia de una boleta para solicitar un reembolso?

El plazo de vigencia de la boleta para solicitar tu reembolso es de 5 años.

✓ ¿Cómo puedo solicitar mi reembolso si soy ex cotizante y tengo una boleta que obtuve cuando fui parte de Colmena y me encuentro dentro de los 5 años de plazo de vigencia de la Boleta?

Si eres ex cotizante y deseas solicitar el reembolso de una boleta que fue emitida cuando eras parte de Colmena y ésta aún se encuentra vigente, debes dirigirte directamente a una de nuestras sucursales Colmena para realizar la solicitud.

✓ ¿Cuál es el plazo de vigencia de las órdenes médicas?

El plazo de duración de las órdenes médicas es de 60 días desde la fecha de emisión y en el caso de las órdenes médicas para cristales ópticos es de un año desde la fecha de emisión.

✓ ¿Cómo debo solicitar el reembolso si tengo gastos en el extranjero?

Si tuviste una atención en el extranjero y deseas saber si puedes solicitar el reembolso, te recomendamos revisar la sección de Colmena te orienta sobre cobertura internacional

aquí, donde podrás informarte sobre cómo revisar si tu Plan de Salud cuenta con cobertura internacional, cómo utilizarla y cómo solicitar el reembolso correctamente.

✓ ¿Cuándo realizar un reembolso?

El reembolso opera cuando pagas el valor total de la prestación directamente en el prestador institucional o individual (en caso que no hayas podido comprar tu bono), solicitando posteriormente el pago de la bonificación que corresponde por dicha prestación según tu Plan de Salud, en cualquier sucursal de Colmena o de forma online en tu Sucursal Virtual o App Colmena.

✓ ¿Cómo realizarlo de forma online?

Te mostramos cómo realizar tu reembolso de forma online a través de tu Sucursal Virtual o App Colmena, ingresando con tu Rut y clave:

1. Dirígete en el menú a la sección de “Reembolso”>”Solicitar reembolso”.
2. Inscribe tu cuenta bancaria en caso de no tenerla registrada.
3. Selecciona la prestación que deseas reembolsar.
4. Adjunta la documentación solicitada en formato JPG, PDF o PNG. Revisa aquí los documentos necesarios para solicitar tu reembolso.
5. Selecciona “Sí”, si deseas utilizar tus excedentes como parte del reembolso no cubierto. ¡Y listo!

Para resolver solicitudes de reembolso de Consultas y Exámenes Médicos, el plazo máximo es de 8 días hábiles desde que se genera la solicitud y para reembolsos por Procedimientos Médicos, Urgencias Ambulatorias, Boletas del Extranjero y GES, el plazo máximo es de 20 días hábiles.

Una vez que la solicitud sea aprobada, el pago se realizará mediante depósito en la cuenta bancaria registrada en la Isapre por parte del cotizante, dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles. En caso de que se presente algún inconveniente al realizar la transferencia electrónica a la cuenta bancaria, se emitirá un vale vista a nombre del afiliado. Este vale podrá ser retirado en cualquier sucursal del Banco BCI a nivel nacional en un plazo de 5 días hábiles después de haberse producido el rechazo en la transferencia.

El plazo de vigencia para solicitar reembolso mediante la boleta es de 5 años a partir de la fecha de emisión.

En caso de no existir convenio con un médico, laboratorio y/o centro radiológico, debes cancelar la prestación y luego realizar tu reembolso. La cobertura que se aplicará será el porcentaje indicado en la sección “libre elección” de tu plan.