

# Propuesta de Asistencias



# Todas las soluciones

## En la palma de tu mano

En Serviclick creamos soluciones para la industria de las **Compañías de Seguro, Retail y Banca Seguros**, conociendo desde adentro la naturaleza masiva de estas áreas de negocio.

De igual forma pensamos en asistencias aplicables tanto para las **Pyme y Mipyme**, entendiendo la problemática de sus trabajadores y el deseo de sus directivos, por entregar beneficios tangibles a costos razonables.

Y desde ahora, contamos con las mejores soluciones para las **personas**, haciendo de nuestros productos elementos accesibles a todos, sin límites de edad ni carencias.

Sabemos de asistencias y es por ellos que nos enfocamos en crear soluciones para todas las necesidades que tengan tus clientes, que les ayuden a vivir más tranquilos y seguros, de forma rápida y oportuna. Las soluciones de Serviclick generan alto valor agregado y tangibilización a todos tus productos, asumiendo un compromiso de calidad y excelencia en el servicio entregado a nuestros clientes.

Estamos listos para ayudarte, ¿qué necesitas?

Bienvenidos a Serviclick.



# **Asistencia al Ciclista**

## **BiciCultura**

Para que pedalees tranquilo y protegido por las calles, con esta asistencia podrás contar con ayuda inmediata en caso de que así lo necesites.

## 1. AMBITO TERRITORIAL

Asistencia disponible para el territorio nacional de Chile, incluyendo el área continental y la isla de Chiloé. Se excluyen los demás territorios insulares y antárticos.

## 2. CONDICIONES DE CONTRATACION

El plan es único e individual. No permite cargas anexadas bajo ningún concepto. El contratante debe ser mayor de 18 años a la fecha de contratación y, además, debe ser capaz de celebrar actos y contratos. El contratante deberá contar con previsión de salud activa sea esta Isapre o Fonasa.

## 3. SERVICIOS DE ASISTENCIA COMPRENDIDOS

La asistencia de “Protección al ciclista -BiciCultura-” se compone de las siguientes prestaciones, con sus respectivas coberturas y topes de beneficios:

Servicio	Límite de Servicio	Máximo de eventos anuales	Carencia
a) URGENCIA MÉDICA EN ACCIDENTES	\$90.000	2 eventos	25 días
b) DESCUENTO EN FARMACIAS	50% de boleta, tope \$10.000 /mes	Ilimitados	
c) TELEMEDICINA	100%	2 eventos	
d) ORIENTACION MÉDICA TELEFONICA	100%	4 eventos	
e) ASISTENCIA LEGAL	100%	4 eventos	

a) Urgencia médica por accidente en bicicleta

Este servicio corresponde a la atención médica inicial en una sala de urgencia, ocurrida a causa de un accidente de traslado no deportivo, transitando en bicicleta.

El cliente beneficiario debe contar con sistema de salud previsional FONASA o ISAPRE, a excepción de FONASA tipo A, cuyos beneficiarios contarán con un límite de servicio del 50%.

b) Descuento en farmacias

Esta asistencia está desarrollada para que sea utilizada por todos los afiliados vigentes al momento de la compra y en todas las farmacias de Chile ya sea tradicionales o alternativas. Consiste en la devolución por parte de Serviclick de los gastos realizados por el titular, por compras realizadas en farmacias hasta el límite de servicio, de medicamentos con receta nominativa al titular.

c) Telemedicina

El beneficiario podrá solicitar la coordinación de una hora de Telemedicina con un médico certificado y habilitado por Serviclick, en el área de Medicina General para consultas de cualquier patología médica. El médico orientará en tratamientos, realizará lectura e interpretación de exámenes, recetará medicamentos si así lo amerita y podrá emitir órdenes médicas para exámenes.

d) Orientación médica telefónica

Este servicio pone a disposición del beneficiario, -de manera telefónica- personal sanitario que permita aclarar y/o asesorar cualquier duda respecto a cuadros clínicos, tratamientos y patologías. Este servicio está disponible a cualquier hora del día, para que oriente al beneficiario ante cualquier consulta médica.

El servicio es proporcionado por el departamento médico de SERVICCLICK, el que es de carácter informativo y, por lo tanto, **no reemplaza** la consulta de un médico: Responder inquietudes de consultas sobre urgencias médicas y procedimiento de primeros auxilios como ingestión de productos

tóxicos, reacciones alérgicas, manipulación accidental de productos químicos, entre otros; consultas respecto al uso de medicamentos, reacciones adversas, efectos secundarios y contraindicaciones y consultas sobre evolución de tratamientos médicos en curso.

#### e) Asistencia legal

El beneficiario podrá utilizar el servicio de “Asistencia legal”, para el cual Serviclick pone a disposición de los clientes a través de una central telefónica a profesionales abogados y/o habilitados en derecho, para resolver consultas.

Este servicio no incluye la representación ni cualquier otro gasto en el que pudiera incurrir el beneficiario relativo a este punto.

### 4. CONDICIONES DE SERVICIO

#### 4.1 Urgencia médica por accidentes en bicicleta

Prestaciones
<p>El servicio abarca las siguientes prestaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La prestación opera como un beneficio de segunda capa, es decir, posterior al actuar del sistema de previsión de salud principal del beneficiario. Opera a través del sistema de verificación de identidad i-med. En caso de no existir disponibilidad del sistema, el beneficiario debe informar inmediatamente a Serviclick y cancelar la totalidad de la atención y posteriormente gestionar la devolución.</li><li>2. Gastos médicos de urgencia producto de un accidente en bicicleta:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Atención de médico de Urgencia, incluyendo, pero no limitado, a los honorarios médicos de las siguientes especialidades:</li></ol></li></ol>

Cirujano General  
Médico Internista  
Médico Pediatra  
Medico Traumatólogo

3. Los exámenes inherentes y necesarios a la atención de salud de urgencia, en ambos casos que estén considerados dentro de la cuenta del servicio de urgencia, tales como, pero no limitado:
  - a. Hemograma Completo
  - b. Glucosa
  - c. Grupo Sanguíneo
  - d. EMO (elemental y microscopio de orina) y Reacción de Widall.
4. Los exámenes de imagenología propios y necesarios de la atención de urgencia, incluidos en la cuenta de sala de urgencia.
5. El límite de servicio para cada evento es de \$90.000.
6. Los medicamentos de urgencia aplicados durante la atención de urgencia por accidente en bicicleta, entre los que se incluyen, pero no limitan a: Analgésicos (dolor), Antinflamatorios (inflamación), y Antipiréticos ( fiebre).
7. Material de uso médico: como bota, yeso, venda, equipo y material de sutura, entre otros, debidamente bonificados por el sistema previsional.
8. La prestación “Urgencia médica por accidente en bicicleta” se entenderá finalizada, una vez que el cliente se encuentre estabilizado; es decir cuando el paciente se encuentre en estado de equilibrio de sus funciones vitales, de modo que, aun cursando alguna patología no resuelta, está en condiciones de ser trasladado dentro del establecimiento, a otro centro asistencial o a su domicilio.

9. Para que la prestación pueda ser ejecutada, el beneficiario deberá informar a Serviclick hasta un plazo máximo de 72 horas desde el alta médica.

#### Exclusiones de las prestaciones

No se realizarán las prestaciones o servicios médicos, como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios en las siguientes situaciones:

- a. Que el accidente sea producto de cualquier otro evento excepto por un accidente conduciendo en bicicleta.
- b. Que el accidente sea producto del uso deportivo de la bicicleta.
- c. La atención médica complementaria, incluso si fuera ordenada por médico especialista en la sala de urgencia; en otras dependencias que no sea la sala de urgencias, y/o cualquier lugar de atención en la Clínica u Hospital.
- d. Exámenes no inherentes o no necesarios para tratar la atención dentro de la sala de urgencia.
- e. Gastos de hospitalización clínica, quirúrgica y unidad de cuidados intensivos.
- f. Honorarios de médicos especialistas que no estén incluidos dentro de la cuenta de sala de urgencia.
- g. Las atenciones por medicina preventiva.
- h. Gastos y honorarios de pabellón de: Urgencia, central y ambulatorio.
- i. Toda atención en sala de urgencias que se concrete sin activación de la asistencia previamente. Salvo que por efecto de la fuerza mayor se acoja a la cobertura 9 presentado la epicrisis correspondiente.

- j. Cuando la persona que solicita el servicio no identifique al cliente titular del servicio.
- k. Cuando la persona que solicite el servicio no proporcione información veraz y oportuna.
- l. Hechos derivados de: terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto.
- m. La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos, alcohol o medicamentos sin prescripción médica.
- n. No encontrarse al día en los pagos del servicio al momento de solicitar la asistencia.
- o. Se haya alcanzado el número máximo de eventos disponibles del plan y/o su límite de protección.
- p. Cuando la previsión del beneficiario no bonifique alguna prestación dentro de la cuenta de urgencia o la boleta contenga el timbre no reembolso.

#### 4.2 Descuento en farmacias

##### Prestaciones

El servicio abarca las siguientes prestaciones:

- 1. El servicio está disponible como un pago contra boleta de cualquier compra de medicamentos recetados por un médico, nominativa al titular del beneficio o cualquiera de sus cargas si corresponde.
- 2. El plazo máximo de pago será de 5 días hábiles contados de la fecha de presentación de la solicitud.
- 3. Los descuentos aplican para compras en cualquier farmacia autorizada del país.

4. El pago debe ser solicitado en un plazo máximo de 15 días efectuada la compra.

5. Límite mensual de indemnización es de acuerdo con el plan contratado y no es acumulable de un mes a otro.

### Exclusiones

No se realizarán las prestaciones o servicios como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios en las siguientes situaciones:

- a. Medicamentos que no se encuentren dentro de la receta médica.
- b. Gastos no acreditados con la documentación solicitada por la central de asistencia de Serviclick.
- c. Gastos que no sean medicamentos aun cuando estos se encuentren listados en la receta.
- d. Solicitudes de pago requeridas con plazo posterior al indicado en las prestaciones.
- e. Cualquier otro gasto que no se encuentre indicado en las prestaciones.
- f. No encontrarse al día en los pagos del servicio al momento de solicitar la asistencia.
- g. Se haya alcanzado el número máximo de eventos disponibles del plan y/o su límite de protección.

## 4.3 Telemedicina

## Prestaciones

El servicio abarca las siguientes prestaciones:

1. A través de una video conferencia, un médico orientará en tratamientos, realizará lectura e interpretación de exámenes, recetará medicamentos si así lo amerita y podrá emitir ordenes médicas para exámenes.
2. La prestación se realizará previa coordinación con un médico staff de Serviclick.
3. El tiempo de coordinación es en promedio de 1 hora, sin embargo, la prestación podría estar afectada a alteraciones en función de episodios de alta demanda.

## Exclusiones

No se realizarán las prestaciones o servicios en las siguientes situaciones:

- a. El paciente no sea el beneficiario titular o alguna de sus cargas autorizadas si corresponde.
- b. Que la prestación no sea coordinada previamente por Serviclick.
- c. No encontrarse al día en los pagos del servicio al momento de solicitar la asistencia.
- d. Se haya alcanzado el número máximo de eventos disponibles del plan y/o su límite de protección.

## 4.4 Orientación médica telefónica

## Prestaciones

El servicio abarca las siguientes prestaciones:

1. Responder inquietudes de consultas sobre urgencias médicas y procedimientos de primeros auxilios, como ingestión de productos tóxicos, reacciones alérgicas, manipulación accidental de productos químicos entre otros.
2. Consultas respecto al uso de medicamentos, reacciones adversas, efectos secundarios y contraindicaciones.
3. Consulta sobre evolución de tratamientos médicos en curso.

## Exclusiones

No se realizarán las prestaciones o servicios en las siguientes situaciones:

- a. No encontrarse al día en los pagos del servicio al momento de solicitar la asistencia.
- b. Se haya alcanzado el número máximo de eventos disponibles del plan y/o su límite de protección.

## 4.5 Asistencia legal

## Prestaciones

El servicio abarca las siguientes prestaciones:

1. Responder inquietudes de consultas sobre materias legales diversas a través de una central telefónica.
2. Las consultas serán atendidas por profesionales abogados y/o habilitados en derecho.

## Exclusiones

No se realizarán las prestaciones o servicios en las siguientes situaciones:

- a. Gastos de documentación y/o representación en las que tuviese que incurrir el beneficiado.
- b. Todo tipo de gasto enmarcado en proceso judicial en el que se viese involucrado el beneficiado.
- c. Gastos notariales y de impuestos de cualquier índole.
- d. No encontrarse al día en los pagos del servicio al momento de solicitar la asistencia.
- e. Se haya alcanzado el número máximo de eventos disponibles del plan y/o su límite de protección.

## 5. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PRESTACIONES

Los servicios descritos, para ser entregados por SERVICCLICK, deben solicitarse previamente vía telefónica la número 600 086 0580, donde un ejecutivo de asistencias lo atenderá y guiará de acuerdo con la prestación solicitada.

El cliente estará obligado a entregar la información mínima requerida para gestionar el servicio y podría incluir y no limitarse a los siguientes datos:

- a. RUT del cliente Titular.
- b. RUT del Beneficiario.
- c. Sistema de Previsión del Beneficiario.
- d. Detalle de la Urgencia o Emergencia Médica y su origen.
- e. Ubicación Geográfica.

Los servicios podrán ser solicitados desde el inicio de la vigencia, mientras el cliente se encuentre al día en los pagos.

## 6. DEFINICIONES

**SERVICIO:** Esta la garantía del servicio con la cual se afianza una operación en materia civil, comercial o mercantil, estableciendo los pártemelos de la operación.

**CARENCIA:** Este es el tiempo en que un determinado servicio, civil, comercial o mercantil detenta un determinado derecho de uso.

**ENFERMEDAD:** Alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas por el paciente, el cual manifiesta síntomas y signos característicos, y cuya evolución es más o menos predecible.

**ACCIDENTE:** Acontecimiento, independiente de la voluntad humana, causado por una fuerza extraña, de acción rápida, que se manifiesta por la aparición de lesiones orgánicas.

**ATENCIÓN DE URGENCIA:** Se entiende por este concepto, cualquier servicio de emergencia que cubre la atención, traslado y comunicaciones realizadas con el fin de proveer servicios de salud en caso de urgencia o emergencias médicas.

**LIMITE DE PROTECCIÓN:** Es el indicador que detenta el prestador de un servicio determinado, con el cual determina el máximo valor a cubrir por cada evento.

**EVENTOS:** es la ocurrencia de cada uno de los servicios contratados, el cual es fijado con anterioridad por el prestador de servicios anual.