

**BENEFICIO ADICIONAL
TELEMEDICINA FULL
Código N°1275**

El afiliado y sus beneficiarios que se encuentren vigentes en la Isapre al momento de la incorporación del presente beneficio adicional a su contrato de salud, por el plazo señalado, tendrán derecho a recibir cobertura adicional por aquellas prestaciones de salud requeridas en la forma, modalidad y condiciones que se detallan en el presente beneficio.

Artículo 1: Beneficios

El presente beneficio adicional otorga a los beneficiarios, un servicio de orientación médico telefónica (OMT) y otro de consulta médica virtual (CMV), ambos en conjunto, denominados como Telemedicina Full, 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.

Los referidos servicios se otorgarán a través de la plataforma Medy, que corresponde a una aplicación que los usuarios deberán descargar en sus teléfonos móviles

- ORIENTACIÓN MEDICO TELEFONICA

Mediante la OMT, la Isapre proporcionará al afiliado y su grupo familiar que hayan sido incorporados al 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 la plataforma MEDY, operada por Help, en horario continuado las 24 horas, en días hábiles e inhábiles.

El cotizante o cualquiera de sus beneficiarios incorporados al beneficio, podrán ingresar a la plataforma 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, o bien sin haber accedido previamente a una OMT en caso de que sea de su preferencia, el beneficiario podrá acceder a una **Consulta Médica Virtual** a través de la plataforma MEDY, 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 de la plataforma 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 chequeos regulares de salud con el médico o profesional médico de elección del beneficiario.

Los Afiliados de la Isapre que obtengan 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 medico consultado, podrá obtener una receta médica simple y ordenes de exámenes o de imágenes, las cuales además estarán disponibles de manera confidencial sólo para el beneficiario, en la Carpeta de Salud dentro de la sesión del usuario de Medy.

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 el beneficiario.

Artículo 2. 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 Vida Tres a la fecha de solicitar la cobertura asociada al beneficio adicional.
- b) El beneficiario debe encontrarse incorporado en el presente beneficio adicional.
- c) No haber incurrido el beneficiario en causal de término del Contrato de Salud ni del beneficio adicional de "Telemedicina Full".
- d) Haber recibido el afiliado la notificación del beneficio vía correo electrónico, ejecutivos del call center, agencias de la Isapre, ejecutivos de fidelización o mediante la Sucursal Virtual.

Artículo 3. Procedimiento para hacer efectivos los beneficios

Tanto para acceder al beneficio de orientación médica telefónica como la consulta médica virtual los beneficiarios deberán descargar la aplicación móvil “Medy Chile” a través de alguno de los siguientes canales:

- Descarga desde el sitio web: <https://www.medy.cl/>
- Descargar la aplicación desde App store o Google Play.
- Ingresar desde el botón “Descarga aquí” o QR indicado en el correo electrónico donde se informó de la entrega este beneficio.

Una vez descargada la aplicación el beneficiario deberá crear una cuenta de usuario y seguir los pasos que se le indiquen. Si el beneficiario es una carga menor de edad, los servicios deberán ser solicitados por el afiliado en su cuenta Medy. Por otro lado, si el beneficiario es una carga mayor de edad, el beneficiario deberá descargar la plataforma para solicitar los servicios.

Una vez que el beneficiario cuente con su cuenta de acceso podrá acceder a los beneficios a través de la plataforma.

En consecuencia, para hacer efectivo el beneficio cada beneficiario debe contar con 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.

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 de 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 de la plataforma 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.

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.

Artículo 4. Vigencia

Este beneficio tendrá vigencia única desde el momento en que sea informado su regalo a los beneficiarios y **hasta el día 31 de julio de 2024.**

Una vez cumplido el periodo de vigencia antes señalado, se dará por terminada automáticamente la cobertura de este beneficio adicional. Para estos efectos, la Isapre informará al afiliado el término de cobertura a través de correo electrónico (en caso de tenerlo registrado en la Isapre) o mediante el envío de carta al domicilio registrado en la Isapre con, a lo menos, 1 (uno) semana de anticipación a la fecha de término efectivo.

Artículo 5. Causales de término del beneficio adicional

Este beneficio adicional terminará una vez que se cumpla la fecha de vigencia indicada en el artículo 4.

Asimismo, el presente beneficio adicional terminará anticipadamente en los siguientes casos:

- a) Si el afiliado presente reclamaciones fraudulentas, engañosas o apoyadas en declaraciones y/o antecedentes falsos. En cualquiera de estos casos, la Isapre quedará eximida de cualquier obligación respecto del otorgamiento de las coberturas incorporadas en este Beneficio Adicional.
- b) Dejar de ser beneficiario vigente del contrato de salud previsional con Isapre Vida Tres.
- c) Término del convenio de prestación de servicios con Help SpA relacionado a los servicios entregados en este beneficio adicional de Telemedicina Full.

Artículo 6. Controversias

Las controversias que se susciten entre la Isapre y el afiliado o sus beneficiarios, serán resueltas por la Superintendencia de Salud.

Identificación del Cotizante

Beneficio Adicional Telemedicina Full

Nombre Cotizante:

RUT:

E-mail:

Plan de salud:

Fecha:

Código N°: 1275

Mayo/2024

FIRMA Y TIMBRE ISAPRE

FIRMA COTIZANTE



Huella dactilar Afiliado