

## **BENEFICIO ADICIONAL TELEMEDICINA Código N°1335**

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.

### **Artículo 1: Descripción del Beneficio Adicional**

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, 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 MÉDICO TELEFÓNICA**

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 y exclusiones del beneficio adicional**

Este beneficio adicional se otorgará siempre y cuando se cumplan copulativamente los siguientes requisitos:

- a) Que se encuentre vigente el contrato de salud previsual del beneficiario con Isapre Vida tres a la fecha de solicitar los servicios y/o coberturas asociadas 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) Tener vigente el Beneficio Telemedicina al momento de solicitar el beneficio y el uso del servicio de asistencia que corresponda.
- d) No haber incurrido el beneficiario en causal de término del contrato de salud ni del beneficio adicional de Telemedicina.

Para todos los efectos de la prestación de los servicios incorporados en el

presente beneficio adicional, se considerarán las siguientes condiciones:

- Todos los servicios incorporados en el presente beneficio adicional deberán ser solicitados a través de la plataforma “Medy”. De no ser así, los servicios no serán otorgados a los beneficiarios.
- La coordinación de la cita médica dependerá de la disponibilidad de horas de profesionales de Help SpA. La disponibilidad de horarios y profesionales puede ser consultada por el beneficiario a través de la aplicación móvil “Medy”.
- Cuando quien requiera el servicio no pueda identificarse como beneficiario del Beneficio Adicional Telemedicina, no se otorgarán los servicios.
- Si el beneficiario incumple cualquiera de las obligaciones y condiciones indicadas en el presente documento.

### **Artículo 3: Procedimiento para hacer efectivos los beneficios**

Para acceder y solicitar los servicios asociados al Beneficio Adicional “Telemedicina”, 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 adicional.
- En caso de requerir orientación o ayuda en la aplicación móvil, el beneficiario puede realizar sus dudas o consultas a través <https://medy.cl/contacto/> o vía casilla electrónica [contacto@medy.cl](mailto:contacto@medy.cl).

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 titular desde su cuenta “Medy”. Por su parte, si el beneficiario es una carga mayor de edad, deberá descargar la aplicación para solicitar los servicios.

Una vez que el beneficiario tenga su cuenta creada podrá acceder a los beneficios a través de la plataforma “Medy”.

En consecuencia, para hacer efectivos los beneficios, el 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.

El beneficiario se obliga a proveer información correcta, verídica y actualizada de su persona al momento de registrarse o al realizar cualquier actualización de su ficha de información personal, como, asimismo, deberá asegurar que sus antecedentes personales clínicos, mórbidos y demás datos que proporcione son verdaderos, y que en ellos se fundamenta la orientación médica que recibe.

Por lo anterior, en caso de que el beneficiario provea 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 en favor del usuario y/o de terceros.

Adicionalmente, 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 respecto de la atención sea esta penal, civil, infraccional, administrativa o de cualquier otro tipo.

Por su parte, se deja constancia de que cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción o tratamiento emanado o recibido a través de la plataforma "Medy", proviene y es atribuible exclusivamente al profesional que otorgue la orientación, y tiene su origen en la información que el propio beneficiario provee al profesional en una relación directa profesional-paciente.

Asimismo, toda información que se relacione con la identidad y/o condiciones físicas y mentales del paciente, sean estas actuales, pasadas o futuras, como, asimismo, su historial de tratamientos médicos será considerada como 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 del usuario, según sea el caso, de conformidad con lo previsto en la Ley N°19.628, sobre protección de la vida privada.

Si se requiere cancelar un servicio de manera previa a su realización, el beneficiario deberá realizarlo a través de la aplicación móvil "Medy Chile".

#### **Artículo 4: Precio del Beneficio**

El valor mensual de este Beneficio Adicional es de 0,19 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.

#### **Artículo 5: 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.

#### **Artículo 6: Vigencia**

Este beneficio adicional tendrá una duración de 1 (uno) año contado desde la fecha de inicio de vigencia de los beneficios indicada en el FUN de incorporación del mismo. Su renovación será automática al final del período anual por un nuevo período de 1 (uno) año. Lo anterior, salvo que el afiliado manifieste su decisión de poner término al presente beneficio adicional, lo que deberá realizar a través de una comunicación por escrito a la Isapre, con una anticipación de, al menos 30 días a la fecha de término del período original o de cualquiera de sus prórrogas.

Sin perjuicio de lo anterior, respecto de los cotizantes que contraten este beneficio adicional, el primer período de vigencia se extenderá sólo por el lapso que reste para el cumplimiento del período anual de vigencia de su contrato de salud con Isapre Vida Tres. En consecuencia, a contar del segundo período coincidirá el cumplimiento del período anual de este beneficio adicional con el de la anualidad respectiva del contrato de salud.

#### **Artículo 7: Modificaciones**

Isapre Vida Tres podrá modificar, al término de cada período anual contratado, el operador (Help SpA), la plataforma a través de la cual se coordina el otorgamiento de los servicios señalados en el presente beneficio adicional (actualmente "Medy"), el precio, así como cualquier otra materia que determine y que se encuentre contenida en el beneficio adicional.

Para estos efectos, la Isapre comunicará su decisión de modificar las condiciones del beneficio adicional, debiendo, en este caso, informar al afiliado por correo electrónico (en caso de tenerlo registrado en la Isapre) y/o carta, según corresponda, con una anticipación

mínima de 1 (uno) mes al cumplimiento de la anualidad del contrato de salud, considerando lo indicado en el párrafo segundo del artículo 6. El afiliado deberá aceptar las modificaciones propuestas por la Isapre mediante la suscripción del FUN, en caso de corresponder, en cualquiera de sus sucursales o a través de otro canal que se ponga a su disposición – el cual le será oportunamente informado - hasta el último día del mes de vencimiento de su anualidad contractual. De no hacerlo dentro del aludido plazo, se terminará el beneficio adicional y los servicios incorporados en el mismo se mantendrán hasta el último día del mes de su anualidad contractual, emitiéndose el FUN de eliminación respectivo, rebajándose el monto correspondiente de la cotización.

#### **Artículo 8: Causales de término del beneficio adicional**

El presente beneficio adicional terminará anticipadamente en los siguientes casos:

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.

Dejar de ser beneficiario vigente del contrato de salud previsual con Isapre Vida Tres.

Término del convenio de prestación de servicios con Help SpA relacionado a los servicios entregados en este beneficio adicional de Telemedicina.

En caso de cambio de la plataforma de acceso a los servicios entregados mediante el presente beneficio adicional Telemedicina (actualmente “Medy”). En este caso, los servicios se mantendrán hasta la fecha en que se produzca el cambio del proveedor “Medy” o el que lo reemplace. Lo anterior, salvo que la Isapre esté en condiciones de ofrecer una nueva aplicación y/u otra modalidad de acceso a través de la cual se puedan solicitar los servicios.

#### **Artículo 9: 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**

Nombre Cotizante:

RUT:

E-mail:

Plan de salud:

Fecha:

Código N°: 1335

agosto/2024

FIRMA Y TIMBRE ISAPRE

FIRMA COTIZANTE



Huella dactilar Afiliado