



Términos y Condiciones Asistencia Salud

MAWDY S.A.

Av. Apoquindo 4499, Piso 7, Las Condes

Teléfono: +562 2340 7092

WhatsApp: +569 8834 6171

<https://asistenciamovistar.mawdy.cl>

TÉRMINOS Y CONDICIONES

PRIMERO: VIGENCIA

Producto contratado bajo modalidad suscripción con pago mensual asociado a la boleta de servicios correspondiente a periodicidades cada 30 días. En caso de que el cliente pretendiera dar término anticipado a la contratación de los servicios de asistencia descritos en las condiciones de servicios de ASISTENCIA SALUD, deberá dar aviso de ello enviando un SMS con la palabra "SALIR" al número 7600 de MOVISTAR, y seleccionando la baja del producto contratado con al menos 30 días de anticipación a la fecha de inicio de la periodicidad que corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, la vigencia para efectos de la aplicabilidad y prestación de servicios contenidos en este producto, especialmente en cuanto al consumo de sus límites y cantidad de eventos establecidos, será anual y de acuerdo a 12 periodicidades mensuales, los cuales se contabilizarán a partir de la fecha de su contratación. En tal sentido, una vez transcurrido el plazo de las periodicidades indicadas, se renovarán sucesivamente por un nuevo plazo equivalente anual y de acuerdo a 12 periodicidades mensuales los límites y cantidad de eventos definidos para dicho plazo.

SEGUNDO: PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

MAWDY coordinará y prestará los servicios contratados detallados en las condiciones de servicios de ASISTENCIA SALUD de la siguiente forma:

El cliente deberá contactarse inmediatamente con la central de asistencia para realizar la solicitud de asistencia correspondiente a través de un llamado telefónico al número **+56 2 2340 7092** o al canal de comunicación digital de WhatsApp **+569 8834 6171** para facilitar la fase de requerimiento de atención, así como la coordinación del servicio solicitado.

Los encargados de la central de asistencia y/o de facilitar la experiencia del cliente a través del servicio de atención al cliente solicitarán los datos de identificación del mismo que sean necesarios para la coordinación del servicio requerido, tales como:

- Nombre completo
- RUT
- Dirección
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico

El encargado realizará, así mismo, las consultas básicas del motivo de la asistencia y de acuerdo con esto procederá con la coordinación del servicio requerido, en caso de ser procedente.

En el evento de que una asistencia solicitada no fuera procedente de acuerdo con las condiciones de los servicios de asistencia contratados de ASISTENCIA SALUD, el encargado correspondiente informará al cliente los motivos por los que no es posible otorgar el servicio de asistencia.

Cabe mencionar que dentro de un periodo de 72 horas hábiles recibirá un correo para activar el acceso a la plataforma de telemedicina (médico y psicológico). En este proceso, el cliente deberá completar un formulario con sus datos personales y crear la contraseña de acceso.

TERCERO: ÁMBITO TERRITORIAL

El servicio se extiende a todo el territorio nacional, excluyendo territorios insulares, excepto la Isla Grande de Chiloé.

Salvo aquellos servicios de carácter ilimitado, todas las prestaciones se realizarán dentro del radio urbano de las ciudades principales.

CUARTO: DEFINICIONES

Para los efectos de los servicios de ASISTENCIA SALUD, se entenderá por:

- a) **Radio urbano:** Comprende las principales ciudades del país propiamente tales -capitales regionales-, definidas por sus límites urbanos y máximo 20 km. alrededor contados desde sus límites, siempre que sus rutas de acceso lo permitan (camino transitable por un automóvil).
- b) **Capitales regionales:** Se entiende por capitales regionales a las siguientes ciudades de Chile: Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique, Punta Arenas, Santiago.
- c) **Accidente:** El evento generativo de un daño corporal que sufre el Cliente, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimientos externos, violentos y visibles. Siempre que se mencione el término "accidente" se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independientemente de cualquier otra causa.

QUINTO: SITUACIONES NO CONTEMPLADAS DENTRO DE LOS SERVICIOS

Los servicios de asistencia no serán prestados en las siguientes situaciones:

- a) Servicios que el Cliente haya concertado por su cuenta, sin dar aviso previo a la central de asistencia para la activación del servicio y posterior coordinación de su requerimiento.
- b) Servicios recibidos por el Cliente sin la coordinación previa de la central de asistencia.
- c) Cuando la persona que solicita el servicio no identifique al cliente titular que contrató los servicios de ASISTENCIA SALUD.
- d) Cuando la persona que solicite el servicio no proporcione información veraz y oportuna, y que, por su naturaleza, esto no permita atenderlo debidamente.
- e) Cuando por caso fortuito o fuerza mayor **MAWDY** se encuentre impedida de prestar los servicios de ASISTENCIA SALUD.
- f) Cuando el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento y en las condiciones de los servicios de ASISTENCIA SALUD.
- g) Los provocados intencionalmente por el cliente.
- h) Los que tuviesen su origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular u otros que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- i) Los que tuvieren su origen o fueran consecuencia de terremoto, erupción volcánica, inundación u otros fenómenos similares de la naturaleza.
- j) Cualquier falla o daño preexistente al inicio de vigencia del producto.
- k) No se considera la atención médica complementaria ordenada por Médico Especialista.
- l) Dentro de los reembolsos excepcionales, no se considerarán gastos médicos ambulatorios como: recetas, imágenes y procedimientos programados, exámenes complementarios de Diagnóstico no contemplados.
- m) Enfermedades y/o accidentes derivados por el uso o abuso de consumo de estupefacientes, alcohol y/o drogas.
- n) Daños causados a sí mismo por alteración de sus facultades mentales.
- o) Cuando la causa sea la ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.

- p) Enfermedades mentales.
- q) Prácticas deportivas en competencia profesional.
- r) Traslados interhospitalarios programados o egresos de centros asistenciales al domicilio del paciente.

MAWDY queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor se vea impedida de efectuar cualquiera de las prestaciones previstas en el producto, sin perjuicio de los eventuales y excepcionales reembolsos a que pudiere haber lugar, previa autorización, los que se pagarán contra presentación de los comprobantes de gastos respectivos que presente el cliente y hasta concurrencia de los límites que al efecto se estipulan en las prestaciones comprendidas en el producto. Esta alternativa solo será posible de acuerdo a la naturaleza de los propios servicios, es decir, aquellos que contemplen límite económico asociado.

SEXTO: PROCEDIMIENTO ANTE SOLICITUD DE REEMBOLSO

Los eventuales reembolsos que puedan proceder serán de carácter excepcional, y sólo para los casos en que, por fuerza mayor, **MAWDY** se vea impedida de prestar los servicios, como, asimismo, para el caso en que no se cuente con disponibilidad profesional para el cumplimiento de los servicios. La coordinación de los servicios en forma directa por el cliente deberá ser autorizada por la empresa de asistencia en forma previa.

El procedimiento de evaluación de reembolso, para los casos detallados en los servicios de asistencia comprendidos en ASISTENCIA SALUD, es el siguiente:

- a) Haber contactado previamente a la central de asistencia a fin de informar del hecho que activa alguno de los servicios detallados y haber sido autorizado a coordinar directamente los servicios ante imposibilidad de **MAWDY** por fuerza mayor.
- b) Toda documentación que respalde el gasto incurrido por el Cliente deberá ser enviado en copia escaneada a la siguiente casilla de correo: reembolsoschile@mawdy.com, dentro de los 5 días siguientes a que se haya incurrido en el gasto.
- c) Toda solicitud de reembolso deberá ser revisada y autorizada por el departamento a cargo de la evaluación.
- d) El plazo para el análisis y pago de reintegros será de 15 días hábiles como máximo, contados desde la fecha de recepción de la documentación en la casilla de correo indicada en la letra b de este apartado.
- e) En caso de que un reembolso sea rechazado, se enviará motivo de rechazo al Cliente mediante carta o correo electrónico, fundamentando por escrito la improcedencia del reembolso solicitado.
- f) Luego de autorizada la solicitud de reembolso, se hará efectivo el reintegro a través de transferencia electrónica a la cuenta bancaria del cliente, para lo cual se deberá informar el Banco, número de cuenta y datos del Cliente titular del servicio.

SÉPTIMO: SERVICIOS COMPRENDIDOS

Tipo de Servicio	Límite Económico	Límite Eventos
Telemedicina tradicional	Ilimitado	Ilimitado
Telemedicina psicólogo consejero online	Ilimitado	3 eventos anuales
Traslado médico terrestre	Ilimitado	2 eventos anuales
Orientación legal telefónica	Ilimitado	Ilimitado
Médico a domicilio	Ilimitado	2 eventos anuales

SÉPTIMO PUNTO UNO:

TELEMEDICINA TRADICIONAL

Definiciones previas:

- **PDMS:** sistema de gestión Paciente-Doctor (sigla en inglés). Plataforma tecnológica que gestiona todos los procesos de telemedicina.
- **Servicio:** Prestación de una video consulta online, basando toda la información en el Historial Médico (HMD)
- **Historial Médico Digital (HMD):** Todos los pacientes ingresados y atendidos en el PDMS cuentan con un Historial Médico Digital (HMD), accesible desde cualquier dispositivo electrónico.
- **URL:** Dirección del sitio web donde los clientes accederán al servicio.
- **Firma Digital:** Mecanismo criptográfico de identificación y autenticación que da validez al documento (receta y licencia médica).
- **Licencia médica:** Documento que permite a un trabajador ausentarse del trabajo por un tiempo determinado, ya sea por accidente o enfermedad.
- **Receta Digital:** Orden suscrita por un profesional legalmente habilitado para ello, a fin de que una cantidad de uno o más medicamentos sea dispensada conforme a lo indicado en ella.
- **Afiliado:** Persona que se inscribe en el servicio.
- **Beneficiario:** Familiar del afiliado que tiene derecho a recibir el servicio.
- **Dependiente:** Familiar menor de edad del afiliado que tiene derecho a recibir el servicio.
- **Grupo familiar:** familiares directos que tengan la misma residencia del titular, y parientes consanguíneos de primer grado.

TELEMEDICINA MÉDICO GENERAL

MAWDY pone a disposición del titular y sus beneficiarios el servicio de orientación médica básica virtual las 24 horas al día los 365 días del año.

Los médicos que recepcionan la video llamada, según la sintomatología dada por el cliente, harán un diagnóstico de acuerdo a ésta y a los lineamientos entregados por el Ministerio de Salud de Chile y su Superintendencia.

TELEMEDICINA MÉDICO GENERAL PEDIATRICO

La Compañía pone a disposición de los hijos de titular, hasta los 14 años, de una atención medica básica virtual las 24 horas al día los 365 días del año.

Los médicos que recepcionan la video llamada, según la sintomatología dada por el cliente, harán un diagnóstico de acuerdo ésta y a los lineamientos entregados por el Ministerio de Salud de Chile y su Superintendencia.

Para prestar este servicio, menor de edad debe estar acompañado de un adulto (padre, madre o tutor legal) para otorgar atención.

La coordinación del servicio de Telemedicina General/ General Pediátrica aplicará de acuerdo al detalle y alcance que se describe a continuación:

La coordinación del servicio de Telemedicina General aplicará de acuerdo al detalle y alcance que se describe a continuación:

- a) Video consulta sobre sintomatología médica del usuario en su estado actual, orientación de primeros auxilios o baja complejidad.

- b) Orientación sobre medicación, efectos secundarios y contraindicaciones de determinados fármacos.
- c) Envío de certificados médicos, recetas médicas no retenidas.
- d) Solicitud de exámenes complementarios e indicaciones médicas de acuerdo con la evaluación del médico que le atienda.
- e) Acceso al historial clínico desarrollado en Video consulta y que podrá ser ampliado con la información que el beneficiario desee incluir como Alergias, enfermedades preexistentes, plan de vacunación, medicaciones actuales, patologías familiares y personales, recetas médicas emitidas por otros especialistas, y demás información que considere el Beneficiario relevante para la evaluación del médico en la Video consulta.
- f) Video consulta programada.

El beneficiario puede, no obstante, plantear preguntas relativas a cuestiones de salud no incluidas en la lista anterior a las que se dará una respuesta siempre y cuando cuente con los recursos necesarios para poder contestar a la consulta planteada.

El servicio de telemedicina no reemplaza ni sustituye la atención médica presencial o la relación que el usuario mantenga con su correspondiente médico tratante, de atención primaria ya existente o la realización de chequeos preventivos definitivos de salud.

Límite: Servicio ilimitado.

SÉPTIMO PUNTO DOS: TELEMEDICINA PSICÓLOGO CONSEJERO ONLINE

Para acceder a este servicio, el beneficiario deberá realizar el triage diagnóstico disponible en plataforma, el cual recomendará el nivel de intervención necesario de acuerdo con la condición de salud del beneficiario, esto es: Pautas de Autoayuda, consejería psicológica, psicoterapia o atención médica.

Una vez concretado ese paso, se habilitará la opción de agendamiento de sesiones con psicólogos consejeros, las que son realizadas por psicólogos clínicos y tienen como fin otorgar los primeros auxilios psicológicos, además de entregar herramientas para la contención y la prevención.

A través de la prestación de este servicio, el psicólogo consejero podrá diagnosticar y derivar a una terapia más larga y/o exhaustiva, en caso de determinarse su necesidad.

Condiciones adicionales:

- El horario de atención es de lunes a domingo de 9:00 a 23:30 hrs, incluye feriados.
- Una vez agendada la atención, el beneficiario podrá reagendar considerando un plazo de 12 horas hábiles de anticipación a la hora definida originalmente.
- Duración aproximada de la atención de hasta 30 minutos, lo que dependerá de la complejidad de cada caso.
- La edad mínima para acceder a este servicio es de 15 años.

Límite: Máximo 3 eventos anuales.

SÉPTIMO PUNTO TRES: TRASLADO MÉDICO TERRESTRE

En caso de accidente traumático que genere una emergencia médica que no implique riesgo vital, o tenga una enfermedad que impida el traslado por sus propios medios al centro asistencial, **MAWDY** pondrá a disposición el servicio de coordinación y gestión de traslado médico en favor del Cliente, desde el lugar del incidente hasta el Centro Hospitalario más cercano y con la infraestructura privada apropiada para un adecuado tratamiento médico al caso, conforme calificación previa por parte de **MAWDY**. En caso de no existir ésta, se coordinará el traslado por medio de los servicios públicos en la localidad.

Este traslado médico terrestre se realizará en el medio de transporte más idóneo para cada caso, a discreción del facultativo que atienda la solicitud del Cliente.

Para el caso en que se decida la conveniencia de uso de ambulancia, **MAWDY** dispondrá de traslado en ambulancia básica.

En caso de que el Cliente deba pasar a hospitalización en un centro asistencial distinto a aquel que atendió la urgencia o emergencia médica, por instrucción de los médicos que atendieron dicha urgencia, se otorgará el traslado desde la sala de urgencia hasta el lugar de hospitalización definitivo.

Se excluyen traslados interhospitalarios programados o egresos de centros asistenciales al domicilio del paciente.

Límite: 3 eventos anuales.

SÉPTIMO PUNTO CUATRO: ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA

Servicio de orientación telefónica con el objeto de brindar apoyo y guía a cliente en algún asunto legal que pudiera consultar relativo a:

- Derecho de Familia y Sucesorio (Inscripción de nacimiento, posesión efectiva, testamentos, adopción, pensión de alimentos, autorizaciones judiciales, reconocimiento de hijos, regímenes matrimoniales, conflictos matrimoniales, régimen de relación directa y regular)
- Autorización de padre y madre para que un menor salga del país.
- Rectificación de partida
- Cambio de nombre
- Orientación legal frente a hurto o robo de documentos tales como: cédula de identidad, tarjetas de crédito bancarias, tarjetas de crédito de casas comerciales, cheques, talonario de cheques y pasaportes.
- Orientación en trámites notariales
- Contratos (Transacciones, prestaciones de servicio, mandato y/o poderes).
- Ley laboral vigente
- Ley de protección de los derechos del consumidor
- Juzgado de Policía Local
- Cobranza Judicial
- Edificio y copropiedad inmobiliaria
- Derechos constitucionales
- Asuntos civiles
- Asuntos penales
- Otras materias que requieran asesoría legal

Este servicio consiste en contactar al cliente con un abogado titulado para el ejercicio de su profesión, a fin de que lo oriente en las consultas legales que tenga. **MAWDY** se limitará a una orientación verbal basada únicamente en los datos que el mismo cliente proporcione, por lo que en ninguna circunstancia se le representará en su defensa ni implicará costes de servicios adicionales que el cliente pudiera convenir de manera particular y directa con el prestador ad hoc, los que, en todo caso, serán de cargo exclusivo del cliente.

El servicio de orientación legal telefónica está disponible en **horario hábil**, de lunes a viernes entre las 09:00 y las 18:00 horas. Sin embargo, los usuarios pueden agendar su atención en horario 24/7.

Asimismo, **MAWDY** se reserva el derecho de prestar el servicio detallado en caso de que las consultas atenten contra la ley, la ética, el orden público y/o las buenas costumbres.

Límite: Servicio ilimitado.

SÉPTIMO PUNTO CINCO: MÉDICO A DOMICILIO

Envío de un médico general programado y solo para consultas ambulatorias, no urgencias, para la evaluación del paciente en el lugar donde se encuentre. Esta visita dependerá del triage que se realizará al momento de la solicitud.

El Cliente podrá solicitar a **MAWDY** la coordinación y gestión de Médico a domicilio del área de medicina general. El Cliente podrá realizar la solicitud 24 horas al día los 7 días de la semana, dependiendo la prontitud en la entrega del servicio de la disponibilidad de profesionales, horario de la solicitud y ubicación geográfica del Cliente, pues el servicio no está orientado a tratar urgencias en que se encuentre en riesgo la vida del Cliente.

El Médico a Domicilio estará facultado a entregar certificados médicos, orden médica para toma de exámenes, licencias médicas, orden de reposo médico, y recetas médicas.

La coordinación de esta asistencia aplicará en las capitales regionales del país.

Límite: 2 eventos anuales.