



Beneficio adicional del Seguro Hospitalización

Beneficio Adicional

La contratación de este seguro trae a disposición del titular y sus asegurados adicionales el servicio de Telemedicina Medicina General y Pediatría las 24 horas al día los 365 días del año.

Servicio	Límite Eventos
Telemedicina Medicina General	12 eventos al año
Pediatría	

Los médicos que receptionan 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.

Los servicios de Telemedicina se relacionan a continuación:

- **Video consulta** sobre sintomatología médicas y primeros auxilios.
- **Orientación sobre medicación**, efectos secundarios y contraindicaciones de determinados fármacos.
- Envío de **Recetas Médicas No Retenidas**.
- Solicitud de **exámenes complementarios** de acuerdo con la evaluación del medico.
- 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.
- **Video consulta** programada.

El profesional de la salud orientará al cliente titular o a quién solicite el servicio, respecto de las conductas provisionales que debe asumir, mientras se produce el contacto profesional directo médico-paciente.

Telemedicina Medico General Pediatrico

SUR Asistencia pone a disposición del titular, una atención virtual medica pediátrica para menores de 14 años las 24 horas al día los 365 días del año.

Los médicos que receptionan la video llamada, según la sintomatología dada por el cliente beneficiario, 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, el menor de edad debe estar acompañado de un adulto (padre/madre) para otorgar la atención.

Los servicios de Telemedicina se relacionan a continuación:

- **Video consulta** sobre sintomatología médicas y primeros auxilios.
- **Orientación sobre medicación**, efectos secundarios y contraindicaciones de determinados fármacos.
- Envío de **Recetas Médicas No Retenidas**.
- Solicitud de **exámenes complementarios** de acuerdo con la evaluación del medico.
- 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.
- **Video consulta** programada.

Procedimiento de Solicitud de Servicios Descritos

Paso a paso uso de la asistencia

- 1.- Debe ingresar a www.tu.doctorasistencia.com
- 2.- Tendrá que crear una cuenta y SUR Asistencia le enviará un correo de verificación para validar su clave. Una vez validada su clave de acceso podrá solicitar la atención médica online o agendar una hora.

Atención médica

- 3.- El médico preguntará algunos datos para verificar si la atención corresponde a una emergencia, de ser así le solicitará al paciente que se comunique de inmediato con un servicio de urgencias y dará por finalizada la video consulta.
 - En caso de recetar algún medicamento o entregar algún certificado médico, estos serán entregados en formato electrónico en PDF y con firma digital al paciente vía email y a la farmacia, en el caso de las recetas.
 - Si la conexión se cae, la consulta queda retenida por los próximos 10 minutos. Si el cliente se conecta en esos 10 minutos, vuelve con el mismo doctor que lo estaba atendiendo. En caso contrario, el cliente debe volver a pedir una consulta.

Se requiere:

- Equipo con sonido y cámara web de buena calidad.
- Conexión a Internet.
- Lugar físico donde se mantenga la confidencialidad de la video consulta entre el paciente y el médico e idealmente que tenga buena iluminación.

Tiempo de espera

Al solicitar una video consulta inmediata, el paciente deberá considerar un tiempo de espera de 15 minutos para que se haga efectiva la conexión y contacto con profesional médico que atenderá su solicitud de atención médica online. Para atenciones previamente agendadas, será exclusiva responsabilidad del paciente estar conectado y disponible en la plataforma online a la hora agendada. El paciente deberá considerar que podría existir un retardo de hasta 10 minutos, previo a iniciar la consulta online propiamente tal. En caso de que la consulta online no se lleve a cabo en ese tiempo, el paciente siempre podrá optar a un nuevo agendamiento.

Identificación

El paciente se compromete a facilitar su identificación, si así lo solicitase el médico. El paciente declara expresamente que los síntomas y toda la información entregada es relativa a su propia condición médica y motivo de consulta, por lo tanto, no utilizará el servicio en beneficio de un tercero.

Antecedentes médicos

El médico realiza una atención a distancia basada única y exclusivamente en los datos que son proporcionados por el paciente, por lo que es imprescindible que la información entregada sea correcta, verídica y lo más acorde posible a los síntomas que presente.

La no entrega de información verídica o incompleta puede inducir a un error diagnóstico con consecuencias que pueden ir desde leves a graves, como hospitalizaciones de alto costo o incluso mortales.

SUR Asistencia es enfática en insistir en que la información entregada debe ser lo más ajustada a la realidad del paciente y que éste último no hará referencia a la patología o condición médica de otra persona.

En caso de que el paciente haya tenido atenciones previas en nuestra plataforma, el médico podrá acceder a la ficha clínica para interiorizarse de la condición médica de éste, lo que el paciente autoriza expresamente al aceptar los términos y condiciones presentes.

Recetas, órdenes de exámenes y otros documentos

El médico podrá otorgar: certificados médicos, recetas médicas u órdenes de exámenes, cuyo envío será vía correo electrónico.

Se deja constancia que todo documento que requiera para su validez la presencia del paciente o su representante legal, deberá ser efectuado dentro del marco de una consulta presencial tradicional.

A través de tu.doctorasistencia.com se disponibiliza a los pacientes una plataforma electrónica de atenciones médicas en línea, donde todos los profesionales médicos se han registrado en el sitio web, y han sido verificadas sus facultades, licencias, además de haber sido capacitados para el propósito de la prestación de atenciones médicas online.

El usuario se registra para interactuar en una video consulta médica y bajo esta prestación de servicio solucionan un problema de salud primario del usuario a través de un diagnóstico médico general o una terapia.

Definiciones

- **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 descanso médico).
- **Descanso médico:** Se refiere a incapacidad médica, baja médica.
- **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(HMD).
- **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.

Situaciones no contempladas dentro de los Servicios

- a. Los gastos de asistencia médica y hospitalaria, diferentes a los señalados en la prestación de servicio.
- b. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales y/o eventos de orden psiquiátrico de carácter agudo crónico.
- c. Las enfermedades, defectos o lesiones derivadas de padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes o congénitas (conocidas o no por el asegurado). Se entiende como enfermedad o afección preexistente tanto aquella padecida con anterioridad a la iniciación de la vigencia del servicio; como la que se manifieste posteriormente, pero que para su desarrollo haya requerido de un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo del beneficiario, iniciado antes de la fecha de inicio de vigencia del anexo.
- d. Lo relativo y derivado de prótesis y anteojos. La asistencia médica que requiera el paciente cuando sea consecuencia de estados postquirúrgicos y los controles derivados de estos.
- e. No se prestará Video consulta, cuando se trate de chequeos médicos de rutina, control de peso, toma de muestras y lecturas de exámenes de laboratorio, control de tensión y en general cualquier control médico que requiera el paciente.
- f. La asistencia médica que requiera el paciente y sean consecuencia o que correspondan a: Eventos agudos y/o controles derivados de cirugías estéticas, tratamientos cosméticos, estéticos o de disminución de peso.
- g. Enfermedades derivadas por el uso o abuso de consumo de estupefacientes, alcohol y/o drogas.
- h. Daños causados a sí mismo por alteración de sus facultades mentales.

Adicionalmente no son objeto de los servicios de este Producto de Asistencia, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- Mala fe, fraude o abuso de confianza del Cliente, comprobada por el personal de Sur Asistencia, comprometiendo el desempeño del servicio para el resto de los clientes.
- Cuando el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.



Intermedia Santander Corredora de Seguros Ltda.