

PREGUNTAS FRECUENTES USO COMPLEMENTARIO DE SALUD

¿Cómo obtengo los reembolsos o bonificaciones del seguro complementario?

1. **Reembolso en línea: prestaciones médicas** a través de sistema I-med. **Medicamentos:** farmacias Cruz Verde, Salcobrand y Ahumada (presentar receta y cédula de identidad)
2. **Reembolso vía formulario:** para gastos no reembolsados en línea cuyo monto se depositará en la cuenta bancaria indicada al momento de incorporarse:
 - ✓ Completar formulario de Solicitud Reembolso Gastos de Salud, firmado por el médico tratante.
 - ✓ Colocar el formulario correspondiente y sus documentos por liquidar en un **Sobre Vida Cámara**.
 - ✓ Se debe usar un sobre por beneficiario o paciente y completar los datos del titular con nombre, Rut y correo electrónico.
 - ✓ Sellar sobre y guardar la colilla para su respaldo.
 - ✓ Depositar en los buzones ubicados en:
 - Campus Manuel Montt
 - Campus Huechuraba
 - Campus Alameda
 - Campus Av. Alemania (Oficinas Recursos Humanos)
 - Directamente en Oficinas Administrativas San Pío X (Departamento de Bienestar)

Debido a que el sistema de bonificación automática puede presentar intermitencias, se sugiere que cada vez que el asegurado y/o beneficiario asista al médico, solicite completar el formulario de solicitud de reembolso.

¿Cómo obtener los formularios y sobres de reembolso?

- ✓ Los formularios se podrán obtener en las charlas informativas, descargando el material del mailing informativo o desde el Portal del Funcionario.
 - ✓ Los sobres se podrán retirar en el mesón de recepción de la guardia de cada campus o directamente en las oficinas Departamento de Bienestar en las Oficinas Administrativas San Pío X o Recursos Humanos Sede Temuco.
3. **Reembolso Web:** Si usted es afiliado a Isapre Consalud, Cruz Blanca, Colmena, Banmedica y Vida Tres, podrá reembolsar sus bonos ambulatorios de la siguiente manera:
 - Ingresa a www.vidacamara.cl
 - Seleccione "Reembolso en línea"
 - Ingrese los datos del bono y marque "autorización a Isapre"
 - Presione "buscar"
 - Si todo está en orden, marque "reembolsar"
 - Finalmente "confirmar"

¿En qué consiste el sistema de “Ventanilla Única”?

- ✓ La compañía Vida Cámara cuenta con convenio en distintos centros hospitalarios para efectuar la liquidación de los gastos hospitalarios en forma conjunta, denominado “Ventanilla Única”.

- Clínica Alemana	- Clínica Tabancura
- Clínica Nueva Cordillera	- Clínica Los Leones
- Clínica Universidad de Los Andes de Santiago	- Clínica Los Carrera
- UC Christus Marcoleta	- Clínica Tarapacá
- UC Christus San Carlos de Apoquindo	- Clínica Indisa

- ✓ Este convenio permite que todos los gastos hospitalarios que se encuentren sujetos a cobertura, sean liquidados internamente en el centro hospitalario en conjunto con la Isapre y Seguro Complementario (**Procedimiento sujeto a evaluación de la Compañía de Seguros**)
- ✓ Opera en la medida que la Isapre tenga convenio de liquidación interna con el prestador, y no aplicable a los afiliados de Fonasa.

¿Qué documentos debo presentar para reembolsar?

Tipo de gasto	Con cobertura Isapre-Fonasa	Sin Cobertura Isapre o Fonasa
Consultas Médicas, Exámenes de laboratorio, Rayos, Tramientos Especializados	<ul style="list-style-type: none"> • Boleta en fotocopia • Orden Médica en fotocopia, (si corresponde) • Reembolso de su previsión de Salud en original, con el detalle de las prestaciones si corresponde. 	<ul style="list-style-type: none"> • Boleta y/o factura original con el detalle de la o las prestaciones y con timbre “No Bonificable de Isapre/Fonasa” • Orden Médica en original.
Lentes Opticos/ Contacto	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de Receta Médica • Boleta en Fotocopia • Comprobante original del Reembolso Previsión de Salud 	<ul style="list-style-type: none"> • Boleta y/o factura original con el detalle de la o las prestaciones y con timbre “No Bonificable de Isapre/Fonasa” • Receta médica Original.
Gastos Hospitalarios	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Médico • Bonos Originales (copia afiliado) • Boleta o factura por diferencias. • Pre-factura (detalle de cuenta clínica) • Epicrisis con diagnóstico. • Comprobante de reembolso en original • Protocolo operatorio, cuando corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Médico • Boleta o factura en original, con timbre “no bonificable” • Pre-factura (detalle de cuenta clínica) • Epicrisis con diagnóstico. • Protocolo operatorio, cuando corresponda.
Prestaciones no médicas <ul style="list-style-type: none"> • Psicólogos • Psicopedagogos • Kinesiólogos • Fonoaudiólogos 	<ul style="list-style-type: none"> • Boleta en fotocopia • Derivación Médica • Reembolso previsión de Salud 	<ul style="list-style-type: none"> • Boleta original con timbre “No Bonificable de Isapre/Fonasa” • Derivación médica.

¿En qué consiste la derivación médica y para qué prestaciones se utiliza?

- ✓ Es la derivación/autorización que realiza un médico tratante para que un profesional de la salud (no médico) trate al paciente con motivo de un diagnóstico emitido. Tal derivación médica se realiza a profesionales no médicos tales como, **psicólogos, psicopedagogos kinesiólogos y fonoaudiólogos**

¿Cómo enviar gastos de farmacia?

- Los gastos por **compra de medicamentos** deberán venir con las respectivas recetas médicas, en las cuales el médico tratante debe identificar claramente el nombre y el Rut del paciente, cuya vigencia máxima es de 30 días.
- Las **boletas de farmacia** deberán traer el **detalle del nombre de cada medicamento** y el valor unitario correspondiente. En aquellas boletas en que sólo se indique el total de la venta, se deberá solicitar a la farmacia el detalle indicado.
- Para **recetas a permanencia**, se deberá adjuntar fotocopia de receta original con timbre de la farmacia, más la boleta original emitida por la farmacia. Considerar que las recetas a permanencia deberán ser renovadas cada seis meses.
- Para **recetas retenidas**, deberá enviar fotocopia de receta original con timbre de la farmacia que indique **RECETA RETENIDA**.

¿Cuál es el plazo de presentación de reembolsos?

- ✓ El asegurado tendrá un **plazo de 50 días corridos** para presentar la documentación correspondiente en los buzones Vida Cámara, **desde la fecha de emisión de los bonos o boletas**.

¿Cuál es procedimiento para reembolsar gastos hospitalarios?

- ✓ En primer lugar, **deberá notificar a la Compañía dentro de los 30 días posteriores a la fecha de hospitalización indicando diagnóstico vía e-mail a nuestra ejecutiva de la Corredora Volvek, Jessica Ogaz jogaz@volvek.cl**,
- ✓ Una vez que los bonos sean emitidos, tendrá un plazo de 50 días para presentar el gasto, adjuntando documentación correspondientes (ver cuadro documentos gastos hospitalarios)
- ✓ En caso de que exista una demora de parte de clínica, hospital, Isapre o Fonasa, deberá solicitar un certificado que justifique el retraso de la cuenta hospitalaria y adjuntarlo en el gasto a presentar.

¿Cuál es el procedimiento para incorporar cargas recién nacidas?

- ✓ Cada vez que se produzca un nacimiento, la incorporación del bebé deberá realizarse dentro de los 30 días de ocurrido, completando formulario de incorporación y se deberá adjuntar el Certificado de Nacimiento. Pasado los 30 días la cobertura estará vigente a contar del mes subsiguiente.

¿Cómo realizo seguimiento de Reembolsos?

- ✓ Tendrá a disposición el sitio web de Vida Cámara para hacer seguimiento de los reembolsos, monto de deducible y descarga de formularios.
 - Ingrese al link www.vidacamara.cl,
 - En "Personas" e ingrese sus datos
 - El usuario es el Rut y la clave son los 4 últimos dígitos del Rut sin el dígito verificador.
 - Ejemplo Usuario: 16000400-1. Clave 0400.

¿Si tengo dudas, a través de qué medio puedo recibir orientación?

- ✓ Contactar ejecutiva de corredora de seguros Volvek que atiende a la Universidad Mayor, Jessica Ogaz escribiendo a jogaz@volvek.cl o llamando al 22 371 3300.