Caja de Ahorros
de Empleados Públicos

# ASISTENCIA FAMILIA PROTEGIDA

Atención **24/7 +562 2875 6780**

Pensando en las necesidades médicas y veterinarias de nuestros imponentes y los integrantes de su hogar.

**Beneficio disponible para todos los imponentes activos***

## Asistencia Médica

**(a) Tele-Orientación médica.**

SocialAst, pone a disposición del Imponente, el servicio de orientación médica telefónica, 24 horas al día, los 365 días del año.
Los operadores telefónicos de la central de operaciones de SocialAst que atienden la solicitud del beneficiario de ASISTENCIA PLAN FAMILIA PROTEGIDA, según la sintomatología o el evento presentado, harán un diagnóstico presuntivo ajustado a las claves internacionales de servicios pre - hospitalarios de emergencia y orientarán al beneficiario, respecto de las conductas provisionales que debe asumir, mientras se produce el contacto profesional con el personal de la unidad móvil de atención de emergencias – ambulancia en el caso de requerir servicio de urgencia. El equipo médico de SocialAst mantendrá los contactos necesarios con los facultativos que atienden al paciente, para supervisar y verificar que la asistencia y el traslado sean adecuados.
Límite de eventos: Sin límite de eventos.

**(b) Médico a domicilio.**

Cuando a consecuencia de una enfermedad no preexistente/prexistente; aguda o crónica, los Imponentes de la Asistencia requieran de una consulta médica de urgencia, derivada de la atención médica de la OMT previa, SocialAst pondrá a su disposición un médico para que lo visite en el domicilio.
El valor de los honorarios médicos generados por dicha atención, serán cubiertos por SocialAst.
El equipo telefónico de la central de operaciones de SocialAst, mantendrá los contactos necesarios con los facultativos que atiendan al paciente, para supervisar que la asistencia médica sea la adecuada.
Límite de eventos: Sin límite de eventos. Monto máximo de cobertura: $150.000.

**(c) Traslados médicos de urgencia.**

SocialAst cubrirá los traslados médicos de urgencia hasta el centro hospitalario más cercano en la comuna o ciudad donde se encuentre el Imponente de la **ASISTENCIA PLAN FAMILIA PROTEGIDA**, cuando sufra un accidente de origen común o cuando lo requiera como consecuencia de la agudización de una enfermedad común, siempre y cuando se mantenga el carácter de urgencia y se comprometa su estado vital y el evento ocurra dentro de la vigencia del presente contrato.
No están incluidos los traslados interinstitucionales que se requieran y mientras el paciente se encuentre dentro de una institución hospitalaria, tampoco están cubiertas las derivaciones a centros hospitalarios de mayor nivel de complejidad, toma de exámenes o procedimientos que no sean realizados en la institución hospitalaria inicial.
El asesor médico de SocialAst orientará a quien solicita el servicio sobre las conductas provisionales que se deban asumir mientras se produce el contacto médico-paciente.
Dependiendo del criterio del equipo médico de SocialAst, o del médico tratante, el traslado puede realizarse en cualquiera de los siguientes medios:
**Ambulancia Básica o Servicio Especial de transporte de pasajeros. Ambulancia Medicalizada.**
La central de operaciones de SocialAst, orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el arribo de la unidad móvil de emergencia; dependiendo del criterio de la central médica de SocialAst, el traslado podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios:
Trx en Ambulancia básica ("TAB") o Servicio Especial de transporte de pasajeros: Cuando el estado clínico del beneficiario no reviste ningún compromiso del estado vital y no se requiera acompañamiento médico como tal, SocialAst coordinará y pondrá a disposición del beneficiario una unidad móvil de traslado básico de pacientes TAB o servicios especiales de transporte, para que lo traslade hasta el centro médico más cercano e idóneo.
SocialAst cubre al Imponente de la Asistencia los gastos incurridos en el Traslado en Ambulancia Básica por un monto de hasta $ 150.000.-
Traslado médico en ambulancia medicalizada("TAM"):
SocialAst cubre al Imponente de la Asistencia los gastos incurridos en el Traslado en Ambulancia Medicalizada por un monto de hasta $ 300.000.-
Límite de eventos: Sin límite de eventos.
En todos los casos, esta cobertura aplica para traslados en unidades médicas de emergencia, cuya asistencia se dé en [las ciudades capitales, sus áreas metropolitanas y centros urbanos con disponibilidad de dicho servicio].

NUEVO

**(d) Urgencias dentales**
(Atención de Lunes a Viernes de 09:00 a 19:00 hrs y Sábado de 09:00 hasta las 12:30 hrs)

Las urgencias dentales usualmente son muy dolorosas y deben ser tratadas por un especialista lo más rápido posible para que pueda efectuar un diagnóstico preciso. De esto dependerá que el paciente obtenga un buen tratamiento y pronóstico a su lesión.
Con este motivo, Socialast Asist spa implementa las siguientes coberturas de urgencia dental para todos los imponentes de CAEP:

**1.- Primera atención para manejo de dolor dental.**

Se refiere a la primera consulta de evaluación odontológica para manejo de dolor, diagnóstico. (3 eventos al año por Techo familiar)
El servicio se deriva al imponente o carga, en la cual se realiza la atención primaria.
Si dentro de esta primera atención de manejo de dolor se individualiza una urgencia según tipificación siguiente, el imponente o carga estará cubierto según punto siguiente (2):
Valor de mercado de esta atención $ 50.000.- (referencia).

**2.- Accidente o urgencia dental**

(3 eventos al año por techo familiar) En caso de derivación por urgencia, el paciente será agendado dentro de la red de prestadores para la próxima hora hábil, esta derivación a urgencia Incluye:

• Manejo del dolor dental agudo de carácter irreversible que requiera trepanaciones o medidas descompresivas previas.

• Manejo y solución temporal de fracturas dentales, traumatismos y contusiones que deriven en cualquier compromiso de la cavidad oral y que requiera de atención urgente.

• Solución temporal o definitiva producto del desalojo o fractura de rehabilitaciones dentales antiguas.

• Manejo farmacológico y derivación a especialidades según necesidad.
Incluye siempre: Radiografías digitales intraorales necesarias para el correcto diagnóstico, insumos y materiales utilizados durante la atención.
Valor de mercado de esta atención $ 100.000.- (referencia).

Asistencia válida solo en estos casos de urgencia:

**• PERICORONARITIS**
Infección cuando un diente erupciona y queda parcialmente cubierto por la encia.

**• PATOLOGÍA PULPAR INFLAMATORIA**
Inflamación de la pulpa dentaria producida por caries profundas o traumatismos.

**• INFECCIONES ODONTOGÉNICAS,**
Suelen aparecer cuando la placa bacteriana de la boca accede al interior del diente.

**• GINGIVITIS ULCERO- NECROTIZANTE**
Infección dolorosa de las encias. (Los síntomas son dolor agudo, sangrado y mal aliento).

**• TRAUMA DENTOALVEOLAR**
Lesiones dentales, para dentales, (con integridad o no del diente).

**• URGENCIAS ODONTOLÓGICAS AMBULATORIAS**
Afecciones que no ponen en riesgo la vida del paciente, pero que requieren de tratamiento inmediato.

(La asistencia no cubre otras patologias o eventos que no hayan sido mencionadas en el listado anterior).

## Asistencia Veterinaria

**(e) Asistencia Veterinaria Telefónica 24 horas.**

*Servicios veterinarios prestados en red de clínicas asociadas y/o veterinario a domicilio, (según disponibilidad)
**Válido para un máximo de 3 mascotas por imponente.
Los operadores de nuestro Contact Center, luego de obtenidos todos los datos de la mascota, sus afecciones y antecedentes de su tutor, derivarán el llamado a un veterinario de red que, según la sintomatología recabada, para realizar análisis del caso, y hará un diagnóstico para definir la conducta adecuada, ajustada a los principios de la medicina veterinaria.
Límite de eventos: Sin límite de eventos.

**(f) Veterinario urgencia, derivación a clínica o domicilio, (según disponibilidad)**

Según el diagnóstico de nuestros veterinarios telefónicos, podría ser indicada la visita de un veterinario a domicilio en caso de urgencia por accidente, el que debe actuar bajo emergencia y atender la solicitud del cliente o determinar un traslado en forma particular a una clínica veterinaria.
Coberturas relacionadas al veterinario a domicilio:
• Consulta con médico veterinario de urgencia (no incluye especialidades).
• Procedimientos dentro de las urgencias.
• Medicamentos suministrados en la atención de urgencia El servicio no incluye recetas que puedan entregarse a la mascota posterior a la atención veterinaria, ningún tipo de procedimientos posterior ya sea en clínicas o controles veterinarios y exámenes que se soliciten, el que debe ser costeado directamente por el Imponente de la Asistencia.
Individualización de los accidentes cubiertos:

•Daños provocados por atropellos de vehiculos motorizados, tracción animal o humana.

•Daños provocados por riñas con otros animales ya sean mascotas, animales de granja o silvestres.

•Daños provocados por trampas para animales.

•Intoxicaciones o envenenamientos.

•Daños provocados por picaduras o mordeduras de insectos, arácnidos y otros animales.

•Daños provocados por inmersión.

•Daños provocados por caídas de altura.

•Daños por obstrucción de vía aérea debido a cuerpos extraños

•Daños provocados por personas con elementos contundentes, armas blancas y de fuego.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.
Cobertura en gastos clínicos hasta por $ 300.000.-

**(g) Vacunas anuales e implantación de Microchip**

Este servicio tiene un copago de $ 6.000 por cada vacuna y/o microchip.
Al momento de solicitar el servicio, se debe presentar carnet de vacunas de la mascota al día (vacunas pendientes de postura dentro del año calendario vigente, vacunas atrasadas por más de un año no serán consideradas ni coordinadas).
El servicio es para mascotas adultas, con carnet de vacunación vigentes, mayores de 1 año de edad, perro o gato.

Vacunas para Perros:

- Séxtuple u Óctuple
- Rabia

Vacuna para Gatos:

- Triple Felina
- Antirrábica

**(h) Cremación de mascotas.**

Asistencia en caso de requerir cremación de la mascota por muerte natural, accidente y/o enfermedad incurable. Se gestionará el servicio de cremación según disponibilidad de zona y lugar donde ocurriese el deceso.
El servicio contempla un ánfora básica, más un saludo de despedida de su mascota.
**Cualquier accesorio adicional que el imponente desee agregar, debe ser costeado por mutuo propio.
Límite de eventos: 1 por mascota por techo familiar.
Cobertura: 70% descuento del valor total el procedimiento.

NUEVO

**(i) Descuentos en nuestra red**

- **Esterilización:** se incorpora un 30% de descuento en honorarios médicos para esterilización en nuestra red de prestadores. (Para este servicio el imponente debe solicitar una consulta presencial y exámenes prequirúrgicos los cuales deben ser asumidos por el tutor)
- **Descuento en destartraje** (1 evento al año por mascota), se incorpora un 30% de descuento en honorarios médicos para destartraje en nuestra red de prestadores. (Para este servicio el imponente debe solicitar una consulta presencial y exámenes prequirúrgicos los cuales deben ser asumidos por el tutor)
- **Hotel para mascotas Copago diario** (mínimo 3, máximo 5 días, copago $ 12.000 por día, 3 eventos al año por techo familiar)
- **Descuentos en Peluquería** (3 eventos al año por mascota) 20% de descuento.
- **Adiestramiento Canino** (Solo San Santiago), 30% de descuento del total del servicio.

Para coordinar este servicio el tutor junto a su mascota debe realizar una evaluación presencial con costo a su cargo. En esta evaluación le entregarán el plan adecuado para el entrenamiento que requiere su mascota, además del presupuesto total del servicio, por lo cual, debe realizar directamente y de manera integra el pago del 70% del valor total del servicio antes de comenzar las clases.
Todas estas prestaciones deben ser coordinadas por intermedio de nuestra plataforma Socialast con el fin de obtener la trazabilidad completa de las atenciones entregadas.

**(j) Descuentos exclusivos en Socialvet by Pawal.**

• **Esterilización:** se incorpora un 50% de descuento en honorarios médicos para esterilización solo en clínica veterinaria Socialvet by Pawal. (Para este servicio el imponente debe solicitar una consulta presencial y se deben realizar exámenes prequirúrgicos éstos costos deben ser asumidos por el tutor). Servicio se realiza por mascota inscrita.

• **Destartraje**, se incorpora un 50% de descuento en honorarios médicos para destartraje en nuestra red de prestadores. (1 evento al año por mascota) (Para este servicio el imponente debe solicitar una consulta presencial y exámenes prequirúrgicos los cuales deben ser asumidos por el tutor).

• **Exámenes de sangre** 50% de descuento solo en Socialvet by Pawal, presentando la orden médica que indique la realización del examen (perfil bioquímico, hemograma panel de coagulación).

• **Descuentos en Peluquería** (3 eventos al año por mascota) 30% descuento exclusivo Socialvet by Pawal.

• **Radiografías,** 2 y 4 vistas $ 15.000 solo en Socialvet (no incluye informe radiográfico. Se debe coordinar junto a la orden médica de toma de radiografías).

**(k) Descuentos exclusivos en Pawal.cl**

• Alimentos y accesorios, todos los imponentes tendrán un 15 % de descuento en la página www.pawal.cl por su primera compra. Código de descuento PW15OFFz.

## EXCLUSIONES DE "ASISTENCIA PLAN FAMILIA PROTEGIDA".

SocialAst no autorizará prestaciones o servicios médicos intrahospitalarios, como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios, **sólo se asumirá por parte de SocialAst, los servicios de asistencia coordinados con nuestra área de operaciones llamando al número +562 2875 6780,** sin embargo, este servicio estará excluido:

a. Cuando la persona no se identifique como beneficiario del mismo.
b. Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atenderlo a él o la mascota.
c. Cuando el beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
d. Cuando el beneficiario tome la asistencia a mutuo propio, sin autorización de SocialAst.
e. Enfermedades Preexistentes: Todas las enfermedades: infecciones, ectoparásitos, alergias y patologías crónicas, como, por ejemplo, Artritis, Displasia de Caderas o Codo, insuficiencias Renales y Hepáticas, Diabetes, Cáncer, entre otras, que la mascota presente o se encuentre en tratamiento, al momento de adquirir el servicio, no tendrá derecho a cobertura.
f. Enfermedades que están dentro del protocolo de vacunación de las mascotas. Se debe considerar que la Ley N° 21020 de Tenencia responsable de animales obliga a tener vacunadas a nuestras mascotas de acuerdo con el protocolo nacional.

***Imponente activo: Cuota de ahorro y préstamos al día.**

Solicitud de los diferentes servicios en la línea de atención

**Línea de atención**
**+562 2875 6780**

*Atención call center 24 horas.*

*La compañía **SocialAst** es responsable de toda coordinación y otorgamiento de asistencia médica y/o veterinaria que solicite el imponente usuario y/o los integrantes de su grupo familiar.

SocialAst

**Servicio otorgado por SocialAst.**