



Nuevo Condicionado  
**FAMILIA PROTEGIDA**  
Veterinaria  
Caja de Ahorros de Empleados Públicos

## Plan Asistencia Médica Familia Protegida Veterinaria

---

### 1. OBJETIVO.

SocialAst es una empresa especializada en la entrega de servicios asistenciales veterinarios según se indican.

Por el presente contrato, las partes acuerdan que SocialAst prestará a los Imponentes la Asistencias de servicios profesionales del programa ASISTENCIA PLAN FAMILIA PROTEGIDA, en las siguientes prestaciones:

- Asistencia Veterinaria Telefónica 24 horas.
- Veterinario a Domicilio/Clínica en caso de urgencia por accidente.
- Cremación de Mascotas.
- Vacunas e implantación de Chip.
- Asistente Inmediato (asistencia telefónica de orientación).
- Hotel para Mascotas.

### 2. SERVICIOS DE ASISTENCIA.

#### 2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Garantizar a los Imponentes las asistencias, que se encuentren en el territorio de la República de Chile continental, de una ayuda material inmediata en forma de prestación de servicios de acuerdo con los términos y condiciones nombradas en el cuerpo del contrato.

Para acceder a los servicios, el Imponente se debe comunicar a la central de asistencia de SocialAst.

SocialAst, pone a disposición de los Imponentes de la Asistencia, el apoyo logístico a través de su Contact Center especializado, durante el lapso de siete días a la semana, veinticuatro horas al día, los 365 días del año, con la finalidad de dar cumplimiento al alcance de la asistencia, según se señala en el presente documento.

El servicio "Veterinario a Domicilio en caso de urgencia por accidente" debe ser gestionado dentro de las **primeras 8 horas de ocurrido el evento**. Posterior a esto, no tiene validez la solicitud de asistencia. Este servicio no se gestionará si se comprueba que no existe un cuidado adecuado de la mascota bajo la ley de tenencia responsable.

**Enfermedades de urgencia derivadas por estatus sanitario incompleto** (falta de vacunas y/o desparasitaciones de las mascotas en el periodo que les corresponden), no serán atendidas si se comprueba que no existe un cuidado adecuado de la mascota bajo la ley de tenencia responsable.

El Imponente de la Asistencia que requiera el servicio se deberá comunicar con SocialAst al número telefónico

**Línea de atención**  
**+562 27186060**

**Atención Veterinaria**  
**Opción 2**

SocialAst dispondrá de respaldo para esta línea en caso de falla, la cual también deberá ser exclusiva para la Caja de Ahorros de Empleados Públicos.

## **2.2 ÁMBITO TERRITORIAL.**

Por acuerdo entre las partes, las asistencias objeto del contrato, serán prestadas en el territorio de la República de Chile continental, en todas las comunas donde la **CAJA DE AHORROS DE EMPLEADOS PÚBLICOS** tenga cobertura de atención a sus imponentes.

## **2.3 SERVICIOS DE ASISTENCIA INCLUIDOS.**

Los servicios de asistencia objeto del presente anexo inician con:

a) Recepción de llamadas y coordinación logística para el uso de las asistencias por parte de los Imponente de la Asistencias de ASISTENCIA PLAN FAMILIA PROTEGIDA a través de nuestro Contact Center, que estará disponible siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día. El número del Contact Center es el siguiente:

**+562 27186060**

**Opción 2 Atención Veterinaria**

b) Obtener del Imponente, la información necesaria para la prestación de los servicios de asistencia.

## **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 4 mascotas por imponente; en caso de fallecimiento podrá inscribir a otra mascota manteniendo las condiciones ya existentes en el plan.**

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 nuestra 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.

## **(b) Veterinario Urgencia, derivación a Clínica o Domicilio, (según disponibilidad)**

Según el diagnóstico de nuestros veterinarios telefónicos, podría ser indicada una 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 vehículos 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.-

## **(c) 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
- KC o Tos de las perreras

### **Vacunas para Gatos**

- Triple Felina
- Antirrábica
- Leucemia

#### **(d) 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: 3 UF por evento.

#### **(e) 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 detartraje** (1 evento al año por mascota), se incorpora un 30% de descuento en honorarios médicos para detartraje 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 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 íntegra 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.

#### **(f) 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 de los cuales éstos costos deben ser asumidos por el tutor). Servicio se realiza por mascota inscrita.
- **Detartraje** se incorpora un 50% de descuento en honorarios médicos para detartraje 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).
- **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).

## **(g) Descuentos exclusivos en Pawal.cl**

**Alimentos y accesorios**, todos los imponentes tendrán un 15 % de descuento en la página [www.pawal.cl](http://www.pawal.cl) o en tienda de manera presencial. Código de descuento CAEP15PW todos los días en accesorios y alimentos.

## **3. OBLIGACIONES DEL IMPONENTE DE LA ASISTENCIA PLAN FAMILIA PROTEGIDA VETERINARIA**

Con el fin que el Imponente de la Asistencia pueda disfrutar de los servicios contemplados en este documento, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Obtener la autorización expresa de SocialAst, a través de la central operativa en Chile, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
2. Identificarse como beneficiario de ASISTENCIA PLAN FAMILIA PROTEGIDA ante los funcionarios de SocialAst o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
3. Mantener su residencia permanente dentro del territorio nacional. En caso de contradecir lo anterior, SocialAst no se ve obligado a prestar servicio alguno, mientras el Imponente de la Asistencia mantenga su residencia permanente fuera del territorio nacional.

## **4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE LA ASISTENCIA PLAN FAMILIA PROTEGIDA VETERINARIA.**

En caso de que el Imponente de la Asistencia requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

(a) El Imponente de la Asistencia que requiera del servicio se comunicará con SocialAst al número telefónico especificado. Número exclusivo

**+562 27186060**

**Opción 2 Atención Veterinaria**

(b) El Imponente de la Asistencia procederá a suministrarle al funcionario de SocialAst que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como Imponente de la Asistencia de SocialAst, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del beneficiario; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por beneficiario del problema que sufre, el tipo de ayuda que necesita, etc.

(c) SocialAst confirmará si el solicitante de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos. SocialAst solo podrá rechazar la asistencia al Imponente de la Asistencia por motivos fundados y calificados.

(d) El servicio se hará por llamado y de acuerdo con la complejidad del evento se determina el recurso para la derivación a clínica de la mascota.

(e) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, SocialAst le prestará al beneficiario los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la Red de Prestadores de SocialAst.

(f) Queda entendido que el personal de SocialAst, únicamente prestará los servicios de la ASISTENCIA PLAN FAMILIA PROTEGIDA VETERINARIO contemplados en este documento, a las mascotas de las personas que figuren como imponentes activos en la Caja de Ahorros.

En caso de que el beneficiario no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, SocialAst deberá informar al beneficiario de lo anterior, dando cuenta de que requisitos no ha cumplido. Una vez realizado lo anterior y no habiendo el Imponente de la Asistencia presentado antecedentes y/o documentos que den cumplimiento a los requisitos, SocialAst no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con el presente documento.

## **5. EXCLUSIONES DEL “ASISTENCIA PLAN FAMILIA PROTEGIDA VETERINARIA”.**

SocialAst sólo asumirá los costos de los servicios de asistencia coordinados con nuestra área de operaciones, sin embargo, este servicio estará excluido:

- a. Cuando la persona no se identifique como beneficiario del mismo.
- b. Para la asistencia veterinaria, solo se podrán inscribir hasta cuatro mascotas, (perro o gato), para hacer uso de los beneficios disponibles.
- c. Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender a la mascota.
- d. Cuando el beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- e. Cuando el beneficiario tome la asistencia a mutuo propio, sin autorización de SocialAst.
- f. Enfermedades que están dentro del protocolo de vacunación de las Mascotas. Se debe considerar que la Ley N° 21.020 de Tenencia responsable de animales obliga a tener vacunadas a nuestras mascotas de acuerdo con el protocolo nacional.

## **6. INFORMES MENSUALES**

Informe con revisión de casos de todas las autorizaciones generados durante el mes corriente. Clasificaciones de autorizaciones según direccionamiento. Seguimiento a Imponentes, pacientes y servicios prestados.

Informe con resultado de los indicadores de gestión y acuerdos de nivel de servicio propuestos. Para cada caso se tendrán en cuenta las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

## **7. BONIFICACIONES**

Si el valor de la atención realizada producto del servicio supera la bonificación establecida por SocialAst, el diferencial del costo de atención que se produzca debe ser pagado por el Imponente directamente a SocialAst, liberando de esta responsabilidad a la Caja de Ahorros.