

Bienvenido a

+HELP[®]

MANUAL DEL CLIENTE





LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN MÉDICA PUEDEN OCURRIR EN CUALQUIER MOMENTO Y LUGAR.

La atención de salud oportuna es clave. No recibirla disminuye sus posibilidades de vida en un 50%.

90% De las personas que sufren un paro cardíaco extra hospitalario muere si no recibe atención oportuna.

80% De los paros cardiorespiratorios extra hospitalarios ocurren en entornos privados o residenciales, por eso es tan importante estar protegido.

82% De las intoxicaciones son accidentales y el 69% de los intoxicados son niños.

Fuente: American Heart Association 2014.
CITUC (Centro de Información Toxicológica de la Universidad Católica).

CONECTIVIDAD EN LOS PRIMEROS MINUTOS

Desde que usted nos llama, en la Central Médica será atendido por una enfermera especialista en el manejo de emergencias y urgencias.

+ 230 médicos cirujanos + 130 enfermeras universitarias + 70 paramédicos y conductores

Realizamos más de 250.000 atenciones de emergencias y urgencias en el hogar en un año contando la Orientación Médica Telefónica.

Nuestras atenciones de salud están respaldadas por un sistema de ficha electrónica y electrocardiografía digital en todos nuestros móviles.

Fuente: Certificado por KPMG 2017 (enero – septiembre)

INSTRUCTIVO DE USO DEL SERVICIO

Frente a una emergencia (riesgo vital) o urgencia usted debe llamar inmediatamente a **HELP**.

Llame a Help sin costo al:
800 800 911

O al teléfono:
2 2631 0911

Una enfermera especialista en emergencias y urgencias atenderá su llamada y evaluará la situación de salud según lo que usted informe. En caso de emergencia o urgencia enviaremos un móvil al lugar del incidente.



1 **Identifique al beneficiario**
Señale a la enfermera el nombre y apellidos, el rut o el número de contrato de la persona afectada.

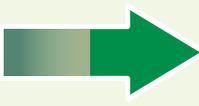
2 **Señale los síntomas**
Detalle claramente los síntomas, para poder realizar una evaluación certera. Para complementar la información se le preguntará por enfermedades pre-existentes y otros antecedentes relevantes.

3 **Verifique la dirección**
Confirme el lugar y el teléfono donde se encuentra el beneficiario para enviar el móvil a la dirección correcta.

4 **Siga las instrucciones de pre-arribo**
Luego de despachado el móvil, una de nuestras enfermeras le dará indicaciones que deberá seguir para facilitar la estabilización y recuperación del beneficiario. En caso de ser necesario, ella se mantendrá en línea con usted hasta el arribo del móvil.

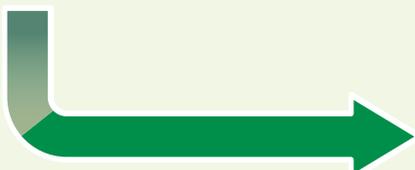
CONOCE NUESTROS SERVICIOS

 **LLAMANDO AL 800 800 911**



Para patologías menores, previa calificación de la central médica, se podría enviar un médico a su hogar. Servicio limitado y sujeto a disponibilidad.

Sujeto a disponibilidad



ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Para asesoramiento y resolución a sus preguntas de salud, un equipo médico está a su disposición de forma telefónica.

24/7 Sin límite de uso



RESCATE MÉDICO

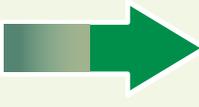
Frente a una emergencia o urgencia médica le enviaremos un móvil al lugar del incidente, con un médico, un enfermero(a) y un conductor paramédico.

- En el caso de riesgo vital una enfermera lo apoyará telefónicamente dándole las instrucciones mientras llega el móvil.

- Nuestros pacientes son estabilizados en el lugar del incidente. Si es necesario será trasladado a un centro asistencial y el equipo médico lo acompañará y asistirá hasta ser internado. (Sin copago)*

***24/7 Hasta 6 despachos**

 **LLAMANDO AL 600 6310 310**
(SERVICIO SUJETO A PREVIA CONTRATACIÓN)



CONSULTA VIRTUAL

Para situaciones de salud menor, obtenga la atención de un médico desde cualquier lugar a través de nuestro portal web. En caso de requerirlo, nuestro equipo médico le entregará órdenes de exámenes y recetas simples. Este servicio no viene incluido en el Plan Help, por un cobro adicional puede solicitarlo.

24/7 Sin límite de uso

Región Metropolitana



- Calera de Tango
- Cerrillos
- Cerro Navia
- Colina
- Conchalí
- Chicureo
- El Bosque
- El Monte
- Estación Central
- Huechuraba
- Independencia
- Isla de Maipo
- La Cisterna
- La Florida
- La Granja
- La Pintana
- Lonquén
- Providencia
- Pudahuel
- Puente Alto
- Quilicura
- Quinta Normal
- Recoleta
- Renca
- Lomas de Lo Aguirre
- Macul
- Maipú
- Malloco
- Ñuñoa
- Padre Hurtado
- Pedro Aguirre Cerda
- Peñaflo
- Peñalolén
- Pirque
- La Reina
- Lampa
- Las Condes
- Lo Barnechea
- Lo Espejo
- Lo Prado
- San Bernardo
- San Joaquín
- San José de Maipo
- San Miguel
- San Ramón
- Santiago
- Talagante
- Vitacura

● Base Operativa HELP — Límite de Cobertura

Región de Valparaíso



- Concón
- Quilpué
- Valparaíso
- Viña del Mar
- Villa Alemana

Región del Bío-Bío



- Chiguayante
- Concepción
- Hualpén
- Penco
- San Pedro de la Paz
- Talcahuano

***Tabla de Copago Servicio de Urgencia y Emergencia conforme a la cláusula décima de su contrato.**

Número de atenciones o servicios requeridos al año	0 a 6	7 a 9	10 a 12	> a 12
Monto a cancelar en pesos	\$0	\$20.000	\$30.000	\$60.000

*Valores vigentes hasta el 31 de julio de 2020. Vencida la fecha antes indicada usted podrá consultar los nuevos valores de la tabla de copago en www.help.cl, en nuestras oficinas de atención al público o llamando a nuestro Call Center 600 6310 310. Infórmese sobre los derechos y deberes de los pacientes en www.help.cl.

BENEFICIOS

REGIÓN METROPOLITANA /Grupo Banmédica



En kinesología* y rehabilitación*.
*Aplica según comuna y horario de atención.
TELÉFONO: 9 9848 0577



Sobre el copago en exámenes de laboratorio e imagenología.*
*Aplica en bonos emitidos vía Imed (Fonasa e Isapres).
TELÉFONO: 600 600 8432



En hospitalización, para pacientes de Isapres con convenio con la clínica. Descuento aplica sobre el monto no bonificado.
No incluye honorarios médicos, prótesis y órtesis.
TELÉFONO: 2 2913 0000



Hospitalización para pacientes Isapre, Fonasa o particulares. Tope \$100.000 de descuento. Para acceder a los descuentos el afiliado debe presentar su credencial de beneficios HELP.
No incluye honorarios médicos.
TELÉFONO: 2 2730 8000



En servicio de urgencia, para pacientes con convenio con la clínica que se atiendan en forma ambulatoria en el Servicio de Urgencia (UAC). Aplica sobre el monto total de la cuenta no cubierta por la respectiva previsión del afiliado, pertenecientes sólo a ISAPRES CON UN TOPE DE 50% DE LA PRESTACION.
Incluye: consulta médica, medicamentos e insumos, exámenes de laboratorio y radiología simple.
TELÉFONO: 2 2470 7000

QUINTA REGIÓN / Grupo Banmédica



CLÍNICA Ciudad del Mar

En atención ambulatoria de urgencia. Aplica para pacientes Isapre y Fonasa incluye: consulta médica con internista o pediatra de turno cancelando con bono electrónico en el momento de la atención. Se excluyen: exámenes e insumos y la consulta posterior con especialista.

TELÉFONO: 32 2451 0000

BENEFICIOS / REGIÓN DE VALPARAÍSO



CENTROMED AL CUIDADO DE TU SALUD

Sobre el copago en exámenes de laboratorio e imagenología.*

*Aplica en bonos emitidos vía Imed (Fonasa e Isapres).

TELÉFONO: (32) 238 9000

OTROS BENEFICIOS



En arriendo de concentrador de oxígeno y mobiliario clínico en el hogar. En segunda reposición de oxígeno de 10m3. En arriendo de monitores de apnea.

Servicio ofrecido en: Región Metropolitana - Región de Valparaíso y Región del Bío-Bío.

TELÉFONO: 600 669 4633



En consultas médicas valor particular. No compatibles con otros descuentos.

TELÉFONO: 2 2876 0900

Beneficios sujetos a validez temporal según convenio con el prestador.

Los descuentos no son acumulables con otras promociones de HELP o del prestador. Consulte condiciones de uso llamando 600 6310 310 o visítenos en www.help.cl

CONDICIONES DE USO / BENEFICIOS

Para acceder a estos beneficios usted debe estar incorporado a HELP (en el caso de hospitalización, debe estar incorporado previamente a su ingreso al centro asistencial).

“Los prestadores asociados al presente Manual de Cliente, son directamente responsables de los servicios que otorguen. HELP no asume responsabilidad alguna en caso de deficiencia o mala calidad en la prestación del servicio requerido al prestador en uso del presente convenio”.

“Los convenios de descuentos ofrecidos en el presente Manual pueden variara y/o reemplazarse por otros de igual naturaleza, para lo cual, previamente, es necesario que el beneficiario HELP consulte al 600 6310 310 o directamente al prestador del servicio. La vigencia de los descuentos contenidos en el presente manual es temporal y sujeta a disponibilidad del prestador”.

Para mayor información sobre los convenios de descuento, vigencia y detalle llámenos al 600 6310 310 o visítenos en www.help.cl





Región Metropolitana

Avda. Apoquindo 3001 Piso -1, Las Condes.

600 6310 310

Región de Valparaíso

1 Norte 1955, Viña del Mar.

(32) 232 18 00

Región del Bío Bío

Avenida Bernardo O'Higgins 420,
Piso 7, Of. 71-72, Concepción.

(41) 226 05 06