



¿TIENES PREGUNTAS?

Te ayudamos a resolverlas porque queremos que le saques el máximo provecho a tu **seguro complementario de salud**.

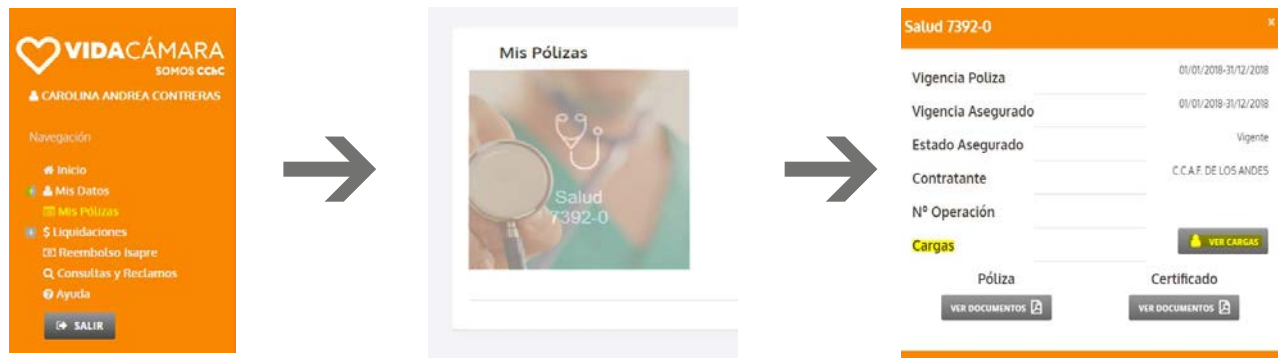
1- ¿DESDE CUÁNDO PUEDO COMENZAR A USAR EL SEGURO?

Se puede hacer uso desde el momento en que se inicia tu cobertura, que generalmente es a contar del primer día del mes siguiente a la aceptación de tu incorporación por parte de la compañía. Te enviaremos un correo electrónico de bienvenida con información clave para el uso del seguro.

En algunas coberturas como maternidad o dental, existen periodos de carencia, es decir, que debes esperar un tiempo antes de que puedas hacer uso de la cobertura. Esta información está indicada en tu póliza y en tu plan de reembolso.

2- ¿A QUIÉNES TENGO INCORPORADOS CÓMO CARGA?

Algunas pólizas permiten la incorporación de: Cónyuge, Conviviente Civil, Conviviente no Civil con hijos en común, hijos, cargas legales o padres. Revisa esta información en la póliza correspondiente, disponible en la página web Vida Cámara.



3- ¿CÓMO PUEDO INCORPORAR A UNA DE MIS CARGAS AL SEGURO?

Si posees beneficiarios como hijos, cónyuge o padres, éstos deben ser incorporados al inicio de la póliza; no obstante, podrás incorporar a tus hijos recién nacidos y cónyuge, conviviente civil o conviviente con hijos en común, en caso de que el nacimiento o el matrimonio o acuerdo de unión civil se hubieren efectuado recientemente, dentro del plazo establecido en cada póliza.

Para incorporar una nueva carga deberás hablar con el encargado del seguro en tu empresa, por lo general la delegada(o) de recursos humanos, allí deberás rellenar un formulario con los datos de las nuevas cargas, la vigencia del seguro comenzará el primer día del mes siguiente a la aceptación de la incorporación de las cargas por parte de la compañía.

Con los recién nacidos tendrás un plazo de 30 días para agregarlos como carga, en cuyo caso el seguro tendría vigencia desde el primer día de nacimiento. Si lo inscribes desde el día 31, el seguro del bebé no tendrá vigencia hasta el segundo mes de vida.

4- ¿CÓMO PUEDO ACCEDER AL PERFIL DIGITAL DE VIDA CÁMARA SI AÚN NO TENGO CLAVE?

La primera vez que ingresas la clave serán los últimos 4 números de tu RUT antes del guion.

5- ¿CÓMO PUEDO RECUPERAR MI CLAVE DE VIDA CÁMARA EN CASO DE PÉRDIDA?

Para recuperar la clave, deberás autogestionarla directamente en nuestro sitio web www.vidacámara.cl, haciendo clic en la opción **"Olvidaste tu Contraseña"**, donde pedirán tu RUT y mail, después te enviaremos al correo electrónico un código provisorio que tendrás que reingresar a la página para finalmente modificar la clave.

Si no puedes realizar el anterior procedimiento, habría que gestionar la recuperación de la clave mediante nuestro **Contact Center** llamando al fono **600 320 0700**.

6- ¿QUÉ ES UN DEDUCIBLE?

Es un monto de bonificación que no será pagado en la etapa inicial de la póliza, sino que será guardado por la compañía aseguradora. Una vez que se alcance el tope del deducible, se activará el reembolso según el plan contratado.

7- ¿CÓMO SABER SI MI PÓLIZA CONTEMPLA COBRO DE DEDUCIBLE?

Esta información de la póliza se encuentra disponible en tu plan de cobertura del seguro complementario de salud.

8- ¿CUÁL ES EL PLAZO PARA PRESENTAR UN REEMBOLSO EN VIDA CÁMARA?

El plazo es de 60 días corridos desde la fecha de emisión del bono, boleta o factura, tanto para gastos hospitalarios como para gastos ambulatorios. En caso de haber reembolsado previamente en otra entidad, el plazo es de 30 días a contar de la fecha de pago.

9- ¿QUÉ DOCUMENTOS NECESITO PARA REEMBOLSAR?

Esta información está en la infografía de documentos para reembolso que puedes ver [aquí](#).

10- ¿QUÉ ES UNA DECLARACIÓN SIMPLE DE ACCIDENTE Y EN QUÉ CASOS DEBE ADJUNTARSE AL REEMBOLSO?

La Declaración de Accidente es un documento escrito donde debes informar dónde, cuándo y cómo

ocurrió el hecho que generó la atención que se envía a cobro. Este documento lo debes adjuntar a los siguientes gastos:

- Kinesiología.
- Urgencias traumatológicas.
- Gastos derivados de traumatólogo.
- Diagnósticos de fracturas, torceduras o esguinces.
- Suturas.

11- ¿QUÉ ES EL REEMBOLSO INMEDIATO POR HUELLA O I-MED?

Es un servicio para acceder inmediatamente al reembolso de tus prestaciones mediante el sistema I-Med (huella digital) en los centros médicos con este sistema habilitado.

Si el sistema que utiliza este servicio no está disponible al momento de realizar el reembolso, tendrás que reembolsar la prestación por medio de la App.

12- ¿QUÉ ES EL REEMBOLSO WEB?

En algunas ocasiones, cuando el sistema I-med (huella digital) no se encuentra disponible, y por ende no se puede realizar el reembolso inmediato, Vida Cámara dispone de esta plataforma que permite a los asegurados afiliados a las Isapres Consalud, Cruz Blanca, Colmena, Banmédica o Vida Tres, obtener el reembolso de los bonos ambulatorios en 4 días hábiles.

13- ¿CÓMO PUEDO HACER EL REEMBOLSO WEB?

24 horas posteriores a la emisión del bono o de realizada la atención, debes ingresar a la página web de Vida Cámara con tu RUT y clave, después deberás entrar a la opción "Reembolso por Isapre", que se encuentra en el banner de la izquierda. Allí deberás introducir el número de bono y los datos solicitados para terminar el proceso. Cuatro días hábiles después tendrás la liquidación. Si quieres saber más, revisa [aquí](#).

14- ¿QUÉ ES EL REEMBOLSO POR RUT EN FARMACIA?

En ciertas farmacias en convenio con Vida Cámara podrás reembolsar inmediatamente presentado tu RUT al momento del pago. Si compras en farmacias sin convenio, tendrás que reembolsar mediante otro canal, como la App.

Revisa en tu póliza si cuentas con este sistema activado y en qué farmacias está disponible.

15- ¿QUÉ ES LA APP VIDA CÁMARA?

Es una aplicación que está disponible en Google Play y la App Store, en ella se puede realizar reembolsos de prestaciones médicas y dentales, sólo con el envío de las fotografías de la documentación.

16- ¿CÓMO PUEDO INGRESAR A LA APP?

Una vez bajada la aplicación desde la tienda virtual de los sistemas operativos de Google o Apple debes ingresar tu RUT y clave, la misma que utilizas para la página web.

17- ¿QUÉ TIPO DE GASTOS DE SALUD PUEDO PRESENTAR A TRAVÉS DE LA APP?

Puedes presentar gastos ambulatorios, tanto médicos como dentales: consultas médicas, medicamentos, urgencias simples, gastos ópticos, otros. Recuerda que, si la póliza lo solicita, debes incluir el formulario de solicitud de reembolso de gastos de salud, firmado por el doctor correspondiente.

Revisa más información [aquí](#).

18- ¿CUÁNTO DEMORA UN REEMBOLSO POR APP?

El reembolso se realizará en los 4 días hábiles posteriores al ingreso de la solicitud y será depositado a la cuenta bancaria que hayas registrado en Vida Cámara.

19- ¿CÓMO PUEDO HACER SEGUIMIENTO A LOS REEMBOLSOS INGRESADOS A TRAVÉS DE APP O SOBRE?

Para conocer en qué etapa se encuentra el reembolso o la fecha de pago de tu liquidación, debes ingresar a nuestra página web con tu RUT y clave, en la opción Liquidaciones tendrás que seleccionar Solicitudes App o Tracking Sobre, según corresponda. También lo puedes revisar en el panel principal de la App.

20- ¿CÓMO DEBO ENVIAR NUEVA DOCUMENTACIÓN SI EL REEMBOLSO FUE RECHAZADO POR FALTA DE DOCUMENTOS?

Hay reembolsos que se encuentran rechazados por diferentes causas, entre ellas está la falta de documentos que permitan hacer la liquidación por parte de la Compañía.

En este caso, la carta de rechazo se mantiene retenida en Vida Cámara a la espera de que envíes

antecedentes adicionales para realizar el reembolso. En un correo electrónico te haremos llegar la liquidación, la cual saldrá rechazada momentáneamente, y allí se encuentra el procedimiento para enviar la documentación complementaria para poder reevaluar el caso:

- Si los documentos solicitados son copias, deberás enviar los documentos escaneados y el número de solicitud rechazada al correo serviciocliente@vidacamara.cl.
- Si los documentos solicitados son originales: deberás enviarlos en un sobre Vida Cámara ingresándolos en cualquiera de nuestros buzones a lo largo del país, adjuntando la carta de rechazo que se imprime desde la web.

Otro motivo de rechazo es por falta de tramitación en los documentos presentados. En este caso, la Compañía devolverá aquellos documentos a los que les falta algún procedimiento, por ejemplo, boletas que primero deben ser timbradas o reembolsadas en Isapre o Fonasa y que posteriormente se deben presentar nuevamente a la compañía.

21- ¿QUÉ PUEDO HACER SI NO ME ENCUENTRO CONFORME CON LA RESOLUCIÓN DE VIDA CÁMARA?

Ante cualquier duda respecto de un rechazo o monto liquidado puedes llamar directamente a nuestro **Contact Center** para aclarar dudas al número **600 320 0700**.