



Mundo Zurich

# Preguntas Frecuentes



## ¿Qué es Mundo Zurich?

Mundo Zurich es un programa de beneficios y servicios más allá de la póliza, pensado para acompañar a nuestros clientes en todas las etapas de su vida y cuando más lo necesiten.



## ¿Cuáles son los beneficios que tengo a través Mundo Zurich?

Telemedicina inmediata 24 horas los 7 días de la semana, Telemedicina especialista, orientación psicológica, exámenes preventivos, consejos legales, veterinario en línea, entre otras.



## ¿Qué atiende el servicio de telemedicina?

En telemedicina sólo se atienden condiciones de salud de baja complejidad, en caso nuestros profesionales consideren que la consulta reviste gravedad recomendará al paciente ir a un centro médico cercano para atender su condición en presencial.

## ¿Qué cubre mi plan y cuales son mis topes?

Plan Blue			
Tipo	Servicios	Topes	Comentarios
Salud	Médico General	4 x mes	
	Pediatría	1 x mes	
	Nutrición	1 x mes	Libre elección del cliente para uso mensual o semanal
	Psicología	12 x año	
	Kinesiología	10 x año	Libre elección del cliente para uso mensual o semanal
	Ginecología	1 x año	
	Dermatología	1 x año	Libre elección del cliente para uso mensual o semanal
	Matronería	1 x año	
O. Exámenes	Orden de exámenes	2 x año	
Wellnes & Lifestyle	Personal Trainer	6 x año	Libre elección del cliente para uso mensual o semanal
	Mindfulness	1 x mes	
	Yoga	1 x semana	
	Veterinario	1 x mes	
Otros	Consejos Legales	1 x mes	Cada evento por 3 días y 2 horas de clases diarias
	Profesor Online	2 x año	
	Mantenimiento de Bicicletas	1 x año	Solo disponible durante una campaña anual (2 meses)

## ¿Cuándo puedo ingresar a Mundo Zurich?

Los clientes acceden a Mundo Zurich un día después de emitida su póliza, (no el día de la vigencia).

## ¿Cómo puedo acceder a Mundo Zurich si soy titular?

El acceso es simple. Debe ingresar a través de su portal clientes con su Rut y clave. Una vez dentro, debe dar click al botón de “Mundo Zurich” ubicado al lado derecho de su pantalla o en el banner.

## ¿Cómo registro a mis cargas?

- Debes iniciar sesión en el link de tu convenio con tu usuario y contraseña y presionar el logo de tu convenio en la parte superior izquierda.
- En el menú lateral izquierdo debes ir a “Mi Perfil” y luego a “Administrador de Beneficiarios”.
- Completa todos los datos de tu carga (incluyendo email, que es donde le llegarán los documentos de las atenciones) y presiona “guardar”. Una vez que hayas registrado a tu carga, ésta deberá ingresar a la plataforma con su propio perfil al link de tu convenio. Su usuario será su rut completo sin puntos y con guion y la contraseña, los seis primeros dígitos del rut.

## ¿Cómo acceden los beneficiarios a Mundo Zurich?

Los beneficiarios no acceden a Mundo Zurich, solo los titulares. Para que un beneficiario use los servicios de telemedicina debe dirigirse a su Clínica Virtual a través del siguiente link: <https://zurich.medismart.live/>

Para ingresar deben hacerlo con su RUT (rut completo sin puntos y con guion) y los 6 primeros dígitos de este como clave. Si ya modifico su clave y no la recuerda puede ir a recuperar clave en el mismo sitio.

Te recomendamos usar navegador Firefox Mozilla o Google Chrome.

## ¿Qué beneficios son traspasables a los beneficiarios del Rut titular?

Los beneficiarios solo pueden hacer uso de: Telemedicina inmediata médico general, orientación psicológica y nutricional, especialistas agendables, ordenes de exámenes médicos preventivos.

## ¿Quiénes pueden inscribirse como beneficiarios para los servicios médicos?

Cualquier integrante de tu grupo familiar. Ahora, no solo tú, sino también tus seres queridos pueden disfrutar de Mundo Zurich.

## ¿Cómo ingresas recién nacidos como beneficiarios en Mundo Zurich?

En el botón “Administrar Beneficiarios” Legalmente solo se pueden incorporar niños desde el año de vida en adelante.

## ¿Cómo ingresar a Mundo Zurich si no tengo Rut?

No se puede ingresar a Mundo Zurich sin Rut.

## ¿Cómo puedo recuperar mi contraseña siendo beneficiario?

Para recuperar la clave de acceso, debes ingresar al link de tu convenio y selecciona la opción “¿Olvidaste tu clave?” para poder recuperarla. Cabe mencionar que si no tienes correo electrónico registrado no podrás recuperarla y deberás pedir ayuda a servicio al cliente.

## El link de Mundo Zurich no abre, ¿Qué hacer?

Si el link no abre y está conectado a una VPN, debe desconectarla e intentar de nuevo. Si no está conectado a VPN, intente de nuevo en unos momentos (actualización del sistema).

## ¿Cuántos beneficiarios puedo incluir en mi beneficio de Mundo Zurich?

### 5 beneficiarios max.

#### N° Beneficiarios

Beneficiarios cuentan con los mismos límites de uso que el titular y solo pueden hacer uso de los servicios de salud y ordenar exámenes médicos

## ¿Cómo solicito una atención de medicina general?

- Ingresa desde un computador con cámara web y micrófono o desde navegador de tu celular en el link de tu convenio e inicia sesión con tu usuario y contraseña. Te recomendamos usar navegador Firefox Mozilla o Google Chrome.
- En el menú principal, selecciona la opción “Atención inmediata” y sigue los pasos para la solicitud de tu consulta. Es importante activar los permisos de cámara, audio y micrófono antes de comenzar. En caso de que la comunicación se corte, puedes solicitar nuevamente tu atención.

## ¿Cómo acceso a mi consulta agendada?

Puedes ingresar directamente desde el link que aparece en el correo de confirmación de reserva de tu hora o iniciando sesión con tu usuario en el link de tu convenio.

Al iniciar sesión en tu convenio, en la parte inferior del menú principal, te aparecerá la opción de “ir al box”. Puedes conectarte desde un computador con cámara web y micrófono mediante navegador Mozilla Firefox o Google Chrome. También puedes acceder desde el navegador de tu celular, orientándolo en posición horizontal, para esto debes tener todas las ventanas y aplicaciones cerradas, excepto la de su atención. Recuerda conectarte al menos 5 minutos antes de la hora reservada y activar los permisos de cámara, audio y micrófono para lograr tu atención exitosamente.

Al momento de activar los permisos debes verte en la pantalla de tu dispositivo, escuchar el audio de prueba y al hablar se debe mover la barra de prueba. Si no activas correctamente estos permisos, no podrás obtener tu atención exitosamente.

## ¿Qué hacer si pierdo una hora médica?

Debe reagendar nuevamente. Si es por un inconveniente del médico, debe solicitar ayuda al WhatsApp +569 53694225 de nuestro proveedor Medismart para que vuelvan a agendarle. Si el médico no se presenta debe levantarlo el ejecutivo con la especialista.

## ¿Las atenciones tienen algún costo?

Ninguna de las atenciones entregadas a través de Mundo Zurich, tienen costo, son totalmente gratuitas.

## ¿Cuánto es el tiempo de duración por cada consulta?

Nuestro servicio de telemedicina son atenciones de 20 a 30 min aproximadamente. Así mismo, son para casos de leves a moderados, si el profesional determina que es necesario una terapia más especializada, se lo comunicara al cliente.

## Exámenes preventivos, ¿Cómo se programan?

En Mundo Zurich sólo emitimos **ordenes de exámenes preventivos**, no financiamos la realización de estos. Esto es a pago del cliente y a libre elección del centro de salud donde estime conveniente.

## ¿Qué hacer si la receta no está nombre del asegurado?

Si la receta no está a nombre del asegurado, es porque no tiene ingresado sus datos en el sistema de la clínica virtual- Medismart.

**Para esto debe ir a :**

- Ir a sección SERVICIOS
- Dar click en botón Administrar Beneficiarios
- Pestaña “Datos Personales”

## ¿Cómo puedo revisar mis exámenes?

Puedes subir tus exámenes en la opción “Agregar información” en la sala de espera o cuando estés en la atención, en la opción “Adjuntos”.

## ¿Que incluye atención psicológica?

Son consultas solo para adultos, breves de 30 minutos máximo, orientadas a dar apoyo o contención en consultas de baja complejidad.

## ¿Si no encuentro hora con el psicólogo que me atendió antes, que hago?

No te preocupes, el medico que te atenderá tiene todo el registro e historial de tus consultas anteriores.

## ¿Porque el psicólogo me derivo a atención presencial?

Si el especialista detecta que tu consulta necesita una atención más especializada, te recomendará ir presencialmente a un especialista. Esto no es incluido en Mundo Zurich es pago por parte del cliente y opcional.

## ¿Cuál es el tiempo de espera para atención ?

- Tiempo de espera de una hora agendable es de 4 minutos máximo, debe llegar a su correo registrado el documento con la hora agendada.
- Tiempo de espera de las consultas inmediatas, puede demorar un poco más dependiendo de la fila de espera.
- En caso de falla o inconveniente debe enviar su requerimiento a las casilla santander@zurich.com
- Le recomendamos realizar la gestión a través de un dispositivo personal, no de empresa, ya que pueden presentar problemas de conexión o VPN.

## ¿Qué hacer si la orden médica o certificado viene sin firma?

Levantarlo en la casilla: [contacto@medismart.live](mailto:contacto@medismart.live) con copia a las especialistas y a [marialuz.fernandez@zurich.com](mailto:marialuz.fernandez@zurich.com)

## ¿Cómo tener una cita exitosa?

1  Utiliza preferentemente **Google Chrome**



2 **Confirma** tu cita en el ecosistema

3 **Habilita** los accesos a tu cámara y micrófono



4 **INGRESA** al ecosistema unos minutos antes de que inicie tu atención (el doctor te esperará máximo 5 minutos).

5 Selecciona la opción **IR AL BOX** para encontrarse en la sala de espera con el doctor.



6 **Asegúrate** de tener una conexión estable.

7 Recuerda que los certificados también llegarán a tu Email. **Revisa no deseados o spam.**

