

¡Queremos que
aproveches al máximo
los beneficios con los
que cuentas!



Guía completa de tu Seguro Mi Retiro



Para agendar tus consultas médicas sin costo

Llama al (02) 2990 784 Opción 1

- Informa al teleoperador que eres cliente de MI RETIRO de FIDUCIA.
- Indica tu número de cédula siempre porque tú eres el titular, aunque la cita sea para tu cónyuge o hijos menores de edad.
- Solicita tu consulta para cualquiera de las 3 especialidades médicas disponibles: **Pediatría, Ginecología y Medicina General.**
- Indica en qué sector de la ciudad prefieres la cita.
- Si la cita es para un dependiente (cónyuge o hijos menores de edad) el teleoperador te solicitará también el número de cédula y la edad.
- El Teleoperador te indicará el **centro médico, dirección, fecha y hora de la cita.**
- Si la cita es para un dependiente no es necesario que tú acudas, pero ellos deben indicar tu **nombre y número de cédula cuando se presentan a la cita.**
- Debes estar en el lugar **20 minutos antes** de la cita agendada, al llegar menciona que tu atención es a través de Ecuasistencia.
- **La consulta no tiene costo**, si se te presenta algún inconveniente repórtalo inmediatamente llamando al (02) 2990 784 Opción 1.
- Antes de abandonar el sitio asegúrate de que la receta contenga toda la información necesaria para solicitar la medicina: número de orden de atención, sello y firma del médico; diagnóstico; nombre del paciente atendido; y fecha de la cita médica.

Recuerda

- Puedes llamar de **8H30 a 17H30** para solicitar tus consultas, el Call Center te indicará fecha y hora de la cita.
- Por favor considerar que las **asistencias médicas telefónicas (tele o video medicina)** sólo se brindan de **08H00 a 17H30, de lunes a viernes.**
- Tienes **16 consultas médicas anuales** para ti, tu cónyuge y 3 hijos menores de edad, en las 3 especialidades detalladas.
- Al momento de agendar tu cita, es indispensable mencionar tu sintomatología para ser atendido, las consultas médicas no son preventivas o de control.
- Si no vas a usar la consulta médica presencial agendada es necesario que notifiques al Call Center con al menos 2 horas de anticipación, de lo contrario la cita será restada de tus 16 consultas presenciales anuales.



Para solicitar tu medicina sin costo

El proceso es el siguiente:

- La receta debe contener toda la información necesaria para solicitar la medicina: número de orden de atención, sello y firma del médico; diagnóstico; nombre del paciente atendido; y fecha de expedición.
- Con la receta acércate a cualquier farmacia de nuestra red: **Fybeca y Sana Sana.**
En la farmacia deben presentar receta médica, documento de identidad del paciente y del titular original. Mencionar que la atención es a través de Ecuasistencia.
- Entrega la receta en la farmacia y solicita tus medicinas sin costo siempre y cuando estén dentro del **vademécum adjunto para tu revisión.**
- Si se te presenta algún inconveniente repórtalo inmediatamente llamando al (02) 382 7380.

*Nota Importante

- **Para los clientes nuevos**, considerar que a partir del primer débito deberá contarse 30 días calendario, para solicitar la medicina recetada en las consultas medicas presenciales en Fybeca y Sana Sana.
- Con el fin de mantener los estándares de buenas prácticas médicas, los doctores recetan únicamente en consultas médicas presenciales. Si solicitas una consulta por video o llamada el Doctor te dará recomendaciones pero no emitirá una receta y por lo tanto no podrás hacer uso de la medicina. Para hacer uso de la medicina pide una consulta presencial
- Recuerda que el límite anual en recetas médicas es de \$320 por núcleo familiar.
- El prestador médico está autorizado a recetar medicamento acorde al diagnóstico del paciente. **Revisar vademécum adjunto de medicina aprobada.**



Para solicitar el paquete de asistencia exequial sin costo

Llama al (02) 255 0290 o al 1800 244766 con atención 24 horas los 365 días del año

- Es importante informar a tu familia que cuentas con una cobertura exequial completa que no tendrá ningún costo para ellos.
- Para solicitar el servicio, tu familia debe indicar tu número de cedula del titular y notificar al operador del call center que tienes la cobertura de Fiducia Mi Retiro con Chubb Seguros.
- El Call Center verificará el número de cédula en la base, solicitará la ciudad del fallecimiento e inmediatamente pondrá al proveedor local en contacto con tu familia.
- La cobertura exequial consta de los siguientes servicios sin costo para tu familia:
 - Sala de velación 24 horas a nivel nacional o colocación de capilla ardiente en el domicilio o en el lugar que deseen velar el cuerpo los familiares.
 - Trámites legales.
 - Traslados a salas de velación y Camposanto.
 - Traslados vía aérea o terrestre a nivel nacional.
 - Tanatopraxia.
 - Formolización.
 - Cofre mortuario.
 - Servicio de cafetería.
 - Servicio telefónico local.
 - Libro de oraciones.
 - Libro de condolencias.
 - Rosario.
 - Servicio religioso de acuerdo al culto.
 - Arreglos florales.
 - Nicho en Camposanto a perpetuidad hasta \$1.500 en red afiliada a nivel nacional.
 - Cremación: Incluye urna y columbario a perpetuidad hasta \$1.500 en red afiliada a nivel nacional.
 - Se entregará un acta de satisfacción de servicio, la cual firmará el familiar responsable, confirmando los servicios recibidos.

Recuerda

- Es importante que tus familiares conozcan los números telefónicos de emergencia en caso de presentarse el fallecimiento y poder brindarte toda la cobertura, la misma que no cuenta con reembolso por no utilización.
- La asistencia exequial es solo para ti como titular del Fondo



Para solicitar la cobertura del Seguro de Vida

Llama al (02) 395 7730 o al 1700 111 999

- Debes informar a tu familia que cuentas con un Seguro de Vida que cubre muerte por cualquier causa.
- En caso de fallecimiento algún familiar debe comunicarse al (02) 395 7730 o al 1700 111 999 de Chubb Seguros, para notificar e iniciar el trámite para el cobro de la cobertura de tu Seguro de Vida.
- Chubb Seguros facilitará el formulario de reclamación que deben llenar los beneficiarios.
- La notificación del fallecimiento puede hacerse hasta dos años después del fallecimiento, y la familia tiene hasta un año más para completar y entregar toda la documentación.
- Tu familia debe entregar la siguiente documentación para solicitar la cobertura:
 - Formulario de reclamación proporcionado por la compañía y firmado por el beneficiario.
 - Copia de la cédula de identidad del asegurado.
 - Certificado de autopsia o medicina legal.
 - Certificado de defunción.
 - Certificado de inhumación y/o sepultura.
 - Parte policial o acta de levantamiento de cadáver (en el caso que aplique).
 - Informe de las autoridades de tránsito en caso de muerte por un accidente automovilístico.
 - Copia de la historia clínica completa en caso de muerte natural.
 - Posesión efectiva de bienes, si los beneficiarios no estuvieron designados en la póliza.
 - Partidas de nacimiento o copias de las cédulas de identidad de los beneficiarios (en el caso que aplique).
- Una vez entregada toda la documentación y justificado el derecho correspondiente, las indemnizaciones se pagarán en 8 días laborables por parte de la aseguradora Chubb Seguros, mediante transferencia bancaria a las cuentas que hayan señalado los beneficiarios del Seguro en el Formulario de Reclamación.

Recuerda

- Es muy importante que des estos números a tus familiares (02) 395 7730 o al 1700 111 999, para que en caso de fallecimiento realicen el trámite de cobro de la cobertura del Seguro de Vida.
- El **Seguro de Vida sólo cubre tu fallecimiento** como titular del Fondo.
El seguro de cobertura que contrataste será entregado a los **beneficiarios que registraste en la App o que registraste posteriormente por correo**, y será entregado de acuerdo a los porcentajes que hayas determinado para cada beneficiario.
- Puedes **añadir o eliminar beneficiarios** en cualquier momento.
Si no registras ningún beneficiario hasta el momento de tu fallecimiento, la cobertura se pagará a los **herederos legales** que consten en la posesión efectiva de bienes.



Revisa además, en la información adjunta :

- **Guía para descargar tu factura electrónica.**
- **Vademécum con la medicina aprobada.**



Te sugerimos imprimir y entregar esta guía a tu familia, y estar siempre al día de tus aportes y primas para que mantengas todas tus coberturas activas.