

¡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.