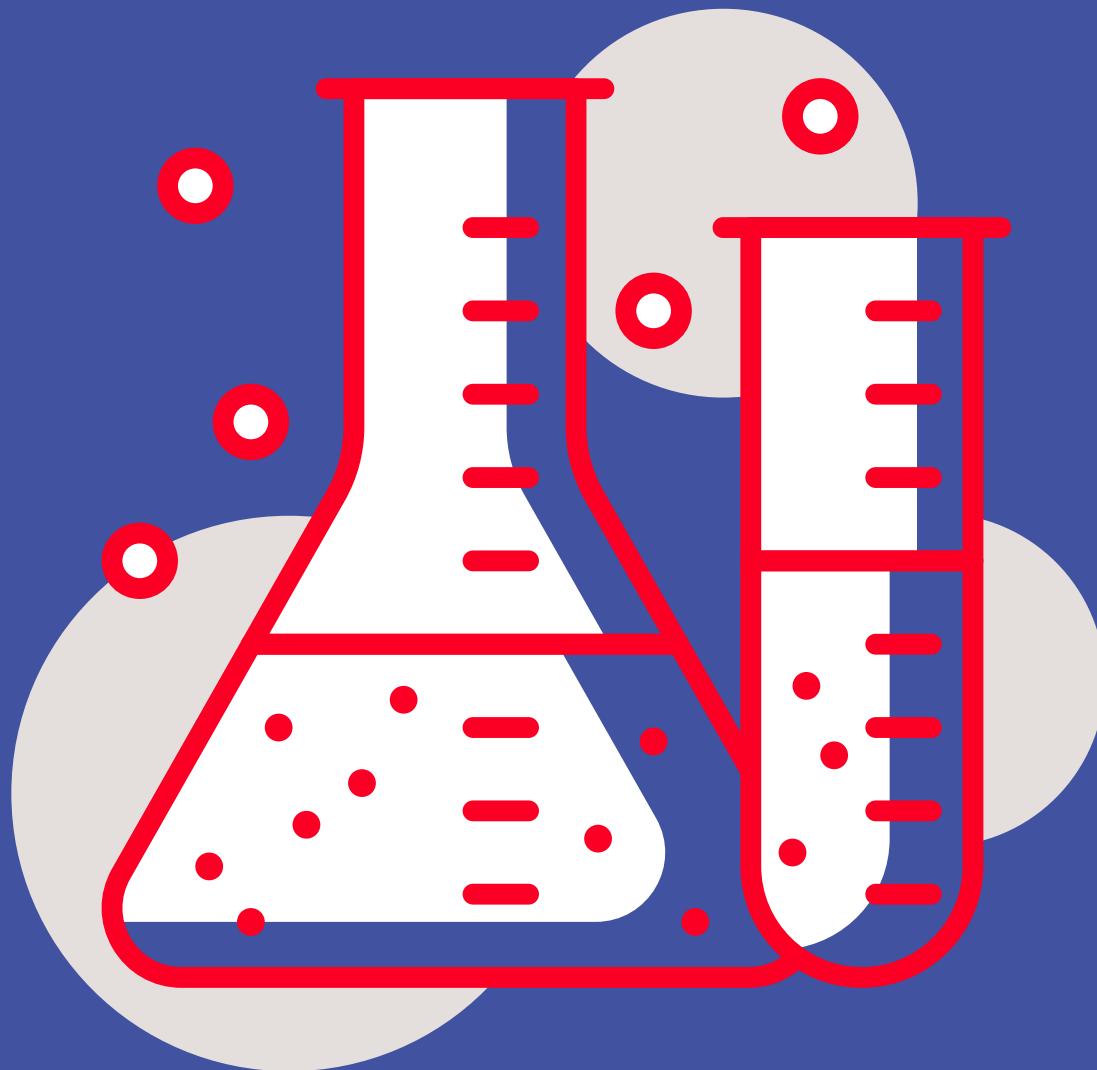


# Guía de reembolsos y gastos médicos





# 1.- REEMBOLSO DE GASTOS AMBULATORIOS

Los gastos ambulatorios consideran consultas médicas, exámenes de laboratorio, imágenes y procedimientos, tratamientos de kinesiología, fonoaudiología, psicopedagogía y terapia ocupacional.

## ¿Cómo puedo reembolsar los gastos ambulatorios?

Tus alternativas son:

1. Reembolso inmediato utilizando tu huella dactilar a través del sistema en línea I-Med en centros médicos con este servicio.

2. Reembolso a través de la sucursal virtual de Caja Los Andes

Digitaliza y sube los documentos requeridos, tanto para reembolsos médicos como para asignaciones sociales de nacimiento, matrimonio, defunción y nonato.

*En caso de patologías GES/CAEC, debes usar exclusivamente este canal para el envío de solicitudes, ya que el reembolso inmediato no estará disponible en los porcentajes correspondientes. **El enlace para esta opción es <https://misucursal.cajalosandes.cl>.***

## ¿Qué documentos debo presentar para reembolsar gastos ambulatorios en sucursal virtual?

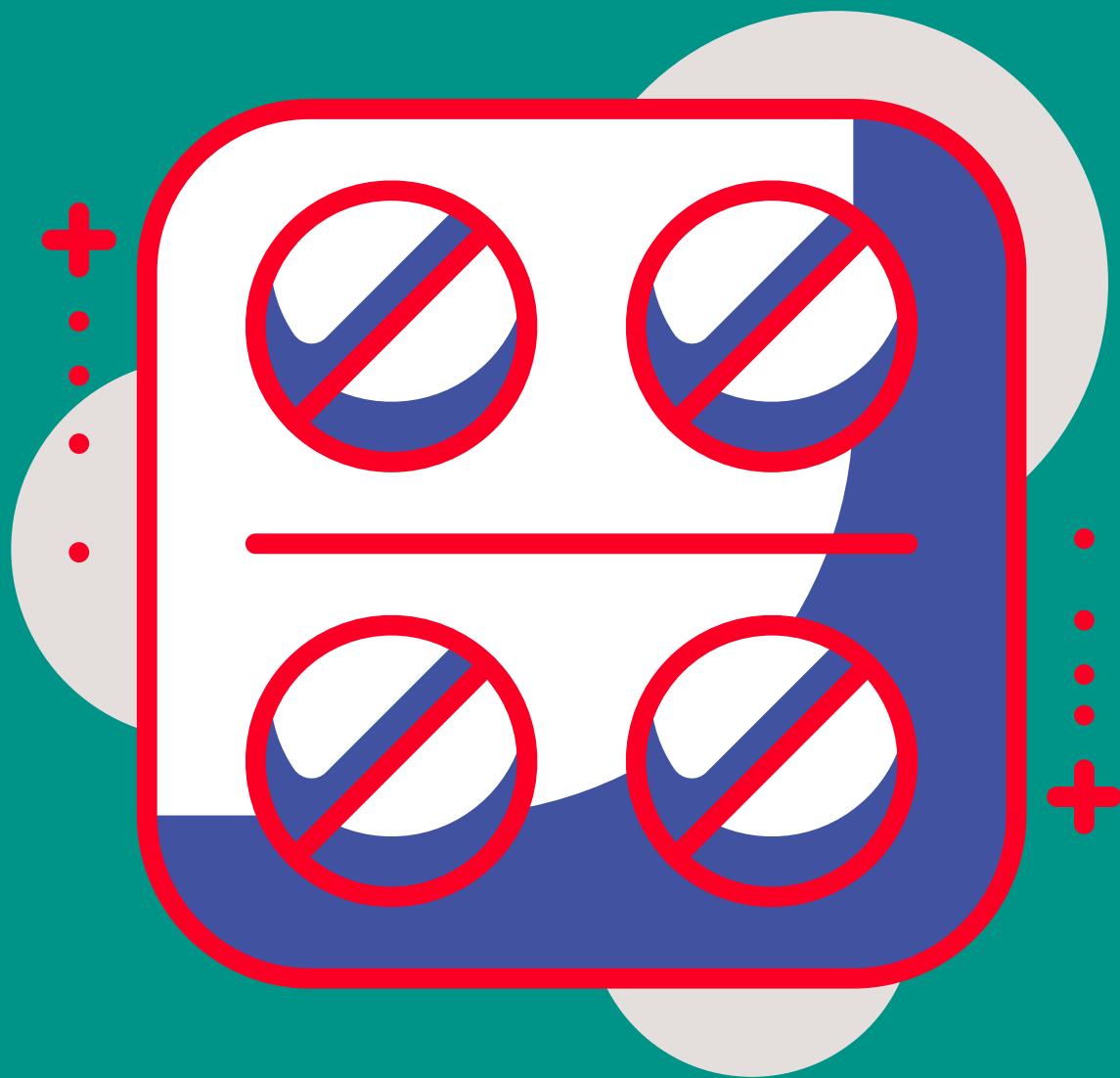
- Bono, comprobante de reembolso y/o boleta o voucher de pago válido como boleta.
- Copia de la orden médica en caso de curaciones y tratamientos de psicopedagogía y terapia ocupacional.
- Recuerda que cada documento debe estar en su formato original y contar con timbres correspondientes.
- En caso de patologías GES, adjuntar certificados correspondientes.

Si la prestación médica no es bonificable por tu sistema de previsión de salud, presenta:

- Boleta, comprobante y/o factura original con timbre o indicación de “no bonificable” del sistema de previsión de salud, o adjuntar el certificado de rechazo o similar emitido por la entidad previsional.

En caso de que cuentes con seguros con cobertura de salud complementaria, presenta:

- Comprobante original de reembolso del seguro complementario de otra institución.
- Copia de documentación presentada a la institución anterior.



## 2.- REEMBOLSO DE MEDICAMENTOS

Los gastos en medicamentos consideran los medicamentos comunes de marca, bioequivalentes, genéricos, homeopáticos y crónicos.

### **¿Cómo puedo reembolsar medicamentos?**

Tus alternativas son:

1. Medicamentos comunes de marca, bioequivalentes, genéricos y homeopáticos, puedes reembolsarlos inmediatamente a través del sistema en línea Imed, comprando en farmacia Salcobrand (excluye medicamentos crónicos y/o autorizados por GES/CAEC). Para hacer efectivo el reembolso en línea, debes presentar la receta médica e indicar que estás asociado al beneficio Pharma Benefits.
2. Medicamentos crónicos, GES/CAEC, comunes de marca, bioequivalentes, genéricos y homeopáticos comprados en cualquier farmacia, puedes reembolsarlos a través de la sucursal virtual de Caja Los Andes en el siguiente enlace: <https://misucursal.cajalosandes.cl>. Digitaliza y sube tus documentos requeridos.

### **¿Qué documentos debo presentar para reembolsar medicamentos en sucursal virtual?**

- Receta médica original con nombre del paciente, fecha, identificación del profesional, posología, más voucher de pago válido como boleta o boleta de compra con detalle de medicamentos.
- Medicamentos crónicos: boleta o voucher de pago válido como boleta y tener Certificado de Visación de Beneficios autorizado. Recuerda que este certificado se sube a través de Mi Metro 2.
- Medicamentos retenidos: la copia de la receta emitida por la farmacia con detalle de la compra y timbre de la farmacia.
- En caso de patologías GES, adjuntar certificados correspondientes.

En caso de que cuentes con seguros con cobertura de salud complementaria, sólo debes presentar:

- Comprobante original de reembolso del seguro complementario de otra institución.
- Copia de documentación presentada a la institución anterior.



### 3.- REEMBOLSO DE GASTOS DENTALES

Los gastos dentales consideran atenciones y tratamientos odontológicos de las distintas especialidades y radiografías.

**Estos reembolsos se deben enviar en una solicitud separada de los gastos médicos.**

#### **¿Cómo puedo reembolsar gastos dentales?**

1. Reembolso a través de la sucursal virtual de Caja Los Andes en el siguiente enlace:

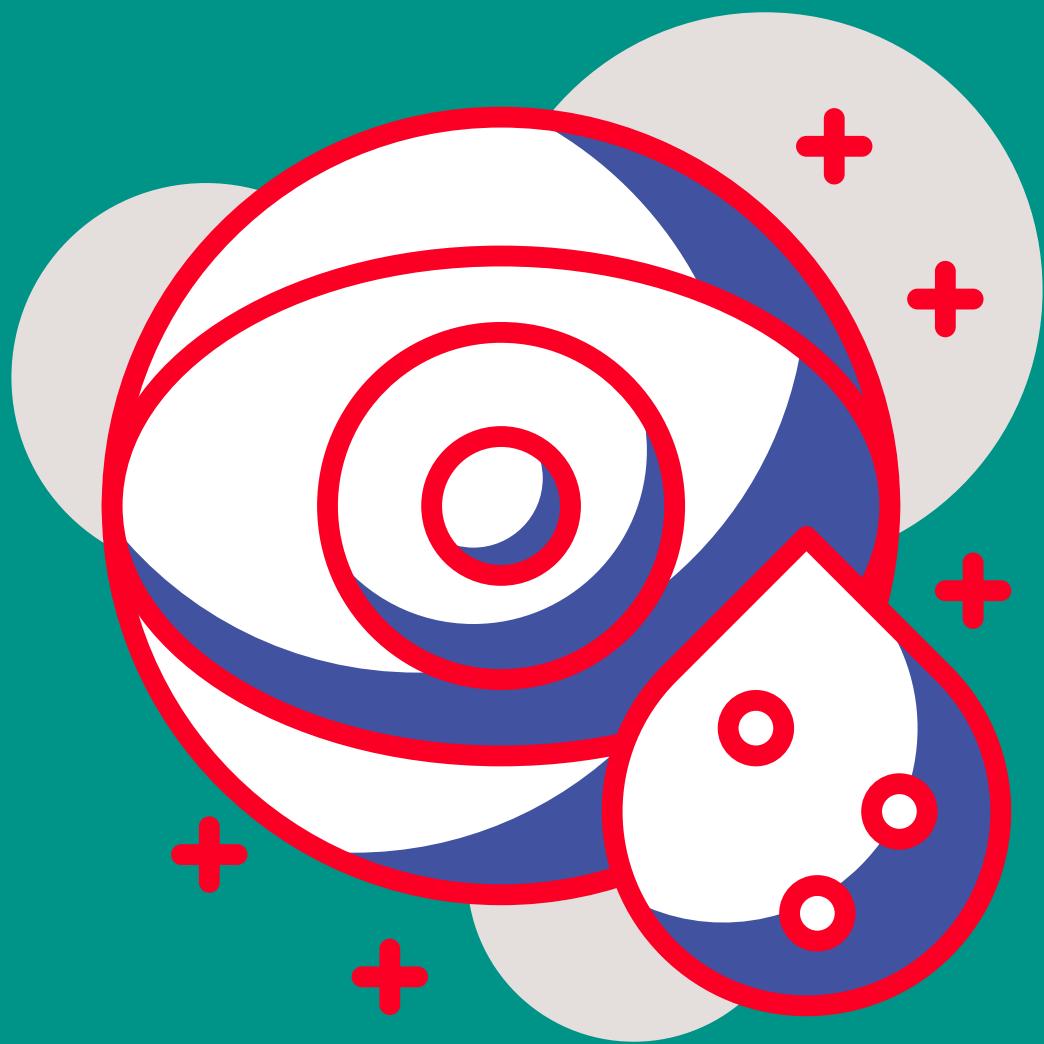
**<https://misucursal.cajalosandes.cl>**. Digitaliza y sube los documentos requeridos.

#### **¿Qué documentos debo presentar para reembolsar gastos dentales en sucursal virtual?**

- Boleta, bono o voucher de pago válido como boleta, con detalle.
- Presupuesto con detalle valorizado de las prestaciones, si la boleta no lo contiene.

En caso de que cuentes con seguros con cobertura de salud complementaria, presenta:

- Comprobante original de reembolso del seguro complementario de otra institución.
- Copia de documentación presentada a la institución anterior.



## 4.- REEMBOLSOS LENTES, PRÓTESIS, AUDÍFONOS Y MATERIALES ORTOPÉDICOS.

### **¿Cómo puedo reembolsar estos gastos?**

1. Reembolso a través de la sucursal virtual de Caja Los Andes en el siguiente enlace:

**<https://misucursal.cajalosandes.cl>**. Digitaliza y sube los documentos requeridos.

### **¿Qué documentos debo presentar para reembolsar lentes, prótesis, audífonos y materiales ortopédicos en sucursal virtual?**

- Boleta o voucher de pago válido como boleta con detalle de la compra.
- Copia de orden médica.
- Comprobante original del reembolso de su sistema de previsión de salud.

Si la prestación médica no es bonificable por tu sistema de previsión de salud, presenta:

- Boleta, comprobante y/o factura original con timbre o indicación de “no bonificable” del sistema de previsión de salud, o adjuntar el certificado de rechazo o similar emitido por la entidad previsional.

En caso de que cuentes con seguros con cobertura de salud complementaria, sólo debes presentar:

- Comprobante original de reembolso del seguro complementario de otra institución.
- Fotocopia de documentación presentada a la institución anterior.



## 5.- REEMBOLSO GASTOS HOSPITALARIOS Y CIRUGIAS AMBULATORIAS

### **¿Cómo puedo reembolsar estos gastos?**

1. Reembolso a través de la sucursal virtual de Caja Los Andes en el siguiente enlace:

**<https://misucursal.cajalosandes.cl>**. Digitaliza y sube los documentos requeridos.

### **¿Qué documentos debo presentar para reembolsar estos gastos en sucursal virtual?**

- Copia original de bonos, reembolsos y/o boletas.
- Detalle de la cuenta (pre factura y/o liquidación de cuenta, programa médico u otro documento que indique las prestaciones otorgadas y su monto).
- Boleta o factura por diferencias de los pagos efectivamente realizados.
- En caso de patologías GES y/o CAEC, adjuntar certificados correspondientes.

Si la prestación médica no es bonificable por tu sistema de previsión de salud, presenta:

- Boleta, comprobante y/o factura original con timbre o indicación de “no bonificable” del sistema de previsión de salud, o adjuntar el certificado de rechazo o similar emitido por la entidad previsional.

En caso de que cuentes con seguros con cobertura de salud complementaria, sólo debes presentar:

- Comprobante original de reembolso del seguro complementario de otra institución.
- Fotocopia de documentación presentada a la institución anterior.



## 6.- OTROS BENEFICIOS

Comprende las prestaciones: traslado de pacientes, inmunizaciones, bloqueador solar, tratamiento fertilidad, podología, pantis para tratamiento de varices, leches maternales, anticonceptivos, insumos y equipos médicos.

### **¿Cómo puedo reembolsar gastos estas prestaciones?**

1. Reembolso a través de la sucursal virtual de Caja Los Andes en el siguiente enlace:

**<https://misucursal.cajalosandes.cl>**. Digitaliza y sube los documentos requeridos.

### **¿Qué documentos debo presentar para reembolsar estas prestaciones en sucursal virtual?**

- Copia original de bonos, reembolsos y/o boletas.
- Copia de la orden médica
- En el caso de leches maternales, anticonceptivos, insumos ambulatorios y equipos médicos, se debe tener el Certificado de Visación de Beneficios autorizado. Recuerda que este certificado se sube a través de miMetro2.

Si la prestación médica no es bonificable por tu sistema de previsión de salud, presenta:

- Boleta, comprobante y/o factura original con timbre o indicación de “no bonificable” del sistema de previsión de salud, o adjuntar el certificado de rechazo o similar emitido por la entidad previsional.

En caso de que cuentes con seguros con cobertura de salud complementaria, sólo debes presentar:

- Comprobante original de reembolso del seguro complementario de otra institución.
- Fotocopia de documentación presentada a la institución anterior.



## 7.- DUDAS

En caso de consultas sobre el estado y seguimiento de algún reembolso médico o asignación social, puedes comunicarte al número **227311510**. Este call center estará disponible para recibir consultas de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hrs.



En caso de rechazo de alguna solicitud de bonificación, podrás ver las razones en el documento de liquidación, disponible en la plataforma de reembolsos. Cuando regularices los documentos debes ingresar una nueva solicitud, incluyendo todos los documentos necesarios (los antiguos y los que faltaban) y los plazos empezarán a contar desde cero.



Recuerda que para conocer detalles y requisitos sobre bonificaciones y otros beneficios, puedes revisar el Manual de prestaciones y Reglamento del Fondo Bienestar aquí.



Recuerda que para reembolsar medicamentos crónicos, leches maternales, anticonceptivos, insumos ambulatorios y equipos médicos, necesitas subir el certificado de visación de beneficios .



**Para acceder a la sucursal virtual de Caja Los Andes, debes tener clave Mi Sucursal,** si no cuentas con una sigue estos 3 pasos y actívala:

**PASO 1**



**Ingresa tu RUT  
y n° de serie.**

**PASO 2**



**Completa tus  
datos.**

**PASO 3**



**Finalmente activa  
la clave**



**METRO**  
DE SANTIAGO<sup>®</sup>