

# Información de Asistencias

## ¿Qué es la Asistencia Hogar?

Es un servicio que está orientado a entregarle mayor apoyo y asesoría en caso que usted tenga alguna necesidad en su vida diaria. Ha sido diseñada para acompañar a los clientes en momentos en los cuales una orientación profesional oportuna y accesible es fundamental para poder tomar una buena decisión o enfrentar de manera adecuada un problema.

## Servicios incluidos

TIPO SERVICIO	SERVICIOS	TOPE POR EVENTO	EVENTOS
Servicios Hogar	Envío y pago de plomero.	3 UF	3 eventos
	Envío y pago de electricista.	3 UF	3 eventos
	Envío y pago de cerrajero.	3 UF	3 eventos
	Envío y pago de vidriero.	3 UF	3 eventos
Servicios en Ruta	Remolque para moto o vehículo liviano.	5 UF	3 eventos
	Cambio de rueda de repuesto a causa de pinchazo o accidente.	5 UF	3 eventos
Servicios de Salud	Examen oftalmológico.	Sin límite	2 consultas
	Traslado en caso de accidente y/o enfermedad.	Sin límite	3 eventos
	Orientación médica telefónica.	Sin límite	Sin límite

## Servicios Hogar

### 1. Plomería

- En caso que se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para reestablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.
- Cambio de llaves de paso: en caso que se requiera el cambio de una llave de paso debido a una avería de ésta o que no tenga reparación, MOK gestionará el envío de un técnico especializado para llevar a cabo el cambio de la pieza. La llave será provista por el Servicio de Asistencia y tendrá características básicas o estándar y que cumpla para reestablecer el servicio.
- Cambio de Fitting del estaque WC: a consecuencia de un desgaste o mal funcionamiento del fitting del estanque del WC de la vivienda afiliada, y a solicitud del afiliado, MOK gestionará el envío de un técnico especializado para realizar el cambio de dicho artefacto y normalizar el funcionamiento del WC. El fitting será cubierto por MOK según la cobertura.

### 2. Electricidad

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda afiliado, que corresponda al domicilio permanente del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para reestablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. Este servicio se brindará en las redes internas del domicilio y en ningún caso a redes que pertenezcan a áreas comunes o instalaciones fuera de norma SEC o que no pertenezcan al plano original de la vivienda.

### **3. Vidriería**

Cuando a consecuencia de un hecho imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de puertas o de ventanas exteriores y se genere una necesidad inmediata de reposición de vidrios, que formen parte del perímetro horizontal de la vivienda afiliada, poniendo en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará un técnico para solucionar esa eventualidad, siempre y cuando las condiciones climáticas, de traslado o del día y hora lo permitan.

El servicio de asistencia proveerá de un vidrio normal, transparente e incoloro, de un espesor de 3 a 4 mm., y que cumpla la función de proteger la vivienda.

### **4. Cerrajería**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa maliciosa que impida la apertura de la puerta principal de acceso peatonal a la vivienda afiliada o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del afiliado, se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para reestablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la vivienda afiliada.

Cuando el cilindro de la puerta principal peatonal se considere inutilizable, éste será repuesto sin costo para el cliente con un juego de dos llaves.

## **Servicios en Ruta**

### **1. Remolque para moto o vehículo liviano**

En caso de existir alguna dificultad que no permita la circulación autónoma del vehículo particular o motocicleta del afiliado, MOK gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico más cercano o domicilio del afiliado.

Adicionalmente, el servicio que contempla el rescate vial a través de grúa o remolque, el cliente podrá solicitar envío de bencina, sólo en casos de que el afiliado quedase en panne de combustible y lo corrobore el técnico enviado al lugar de los hechos.

Así mismo, y en el caso de necesitar el paso de corriente por falta de batería, MOK gestionará el envío de un técnico para reestablecer este suministro, quien realizará un puente de corriente a la batería del vehículo del cliente.

### **2. Cambio de rueda de repuesto a causa de pinchazo o accidente**

Cambio de rueda de repuesto en aquellos casos de pinchazo o accidente del afiliado. Es el afiliado quien debe proveer la rueda de repuesto para el cambio de ésta.

## **Servicios de Salud**

### **1. Examen Oftalmológico**

MOK coordinará a solicitud del cliente, la realización de una consulta oftalmológica con un profesional de la especialidad en forma gratuita en la red de proveedores y Centros Oftalmológicos que se encuentren en convenio con MOK. La consulta incluirá la revisión (chequeo básico de los principales componentes oculares) y prescripción profesional que es habitual en una primera consulta médica de especialidad y no incluirá exámenes complementarios, lentes o el pago de medicamentos prescritos por cualquier receta del oftalmólogo.

### **2. Traslado en caso de Accidente y/o Enfermedad**

En el caso de producirse una enfermedad, lesión o accidente en el hogar que le impida trasladarse por sus propios medios, y previa solicitud vía telefónica del servicio, MOK organizará el traslado terrestre en el medio que considere más idóneo el facultativo que lo atienda, hasta el Centro Hospitalario adecuado. El equipo médico de MOK mantendrá los contactos necesarios con el Centro Hospitalario o facultativo que atienda al beneficiario para supervisar que el transporte sea adecuado.

### **3. Orientación Médica Telefónica**

Previa solicitud del afiliado, MOK brindará orientación médica telefónica al grupo familiar, cualquier día de la semana, las 24 horas del día, los 365 días del año, para resolver sus consultas sobre alguna dolencia o enfermedad.

Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y el personal médico profesional en ningún momento diagnosticará o recetará a un paciente vía telefónica.

### **¿Cuál es la vigencia?**

La vigencia de la Asistencia Hogar es por un año y el servicio comienza a contar de la fecha de compra de la Asistencia, que corresponde a la fecha de la emisión boleta de compra.

### **¿Cómo se usa?**

Sólo debes llamar al 800 200 347, o desde celulares al fono (+562) 22 200 29 52 para solicitar cualquiera de estos servicios.

### **¿Qué es la Asistencia Mujer?**

<b>TIPO SERVICIO</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>TOPE POR EVENTO</b>	<b>EVENTOS</b>
<b>Servicios Hogar</b>	Envío y pago de plomero.	3 UF	3 eventos
	Envío y pago de electricista.	3 UF	3 eventos
	Envío y pago de cerrajero.	3 UF	3 eventos
	Envío y pago de vidriero.	3 UF	3 eventos

<b>Servicios de Salud</b>	Examen de Papanicolaou o examen de mamografía o presupuesto y limpieza dental.	Sin límite	1 evento a elección
	Traslado en caso de enfermedad o accidente.	Sin límite	3 eventos
	Orientación médica telefónica general, nutricional y ginecológica.	Sin límite	Sin límite
	Consulta psicológica por robo o asalto.	Sin límite	1 hora, 4 eventos.
<b>Servicio Legal</b>	Orientación y asesoría legal telefónica en temas de familia, sociales y emprendimiento.	Sin límite	Sin límite
	Bloqueo de documentos por robo, asalto o extravío.	Sin límite	Sin límite
	Representación judicial ante los Tribunales de Justicia.	Sin límite	3 eventos

## Servicios

### Servicios Hogar

#### 1. Plomería

- En caso que se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para reestablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.
- Cambio de llaves de paso: en caso que se requiera el cambio de una llave de paso debido a una avería de ésta o que no tenga reparación, MOK gestionará el envío de un técnico especializado para llevar a cabo el cambio de la pieza. La llave será provista por el Servicio de Asistencia y tendrá características básicas o estándar y que cumpla para reestablecer el servicio.
- Cambio de Fitting del estaque WC: a consecuencia de un desgaste o mal funcionamiento del fitting del estanque del WC de la vivienda afiliada, y a solicitud del afiliado, MOK gestionará el envío de un técnico especializado para realizar el cambio de dicho artefacto y normalizar el funcionamiento del WC. El fitting será cubierto por MOK según la cobertura.

#### 2. Electricidad

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda afiliado, que corresponda al domicilio permanente del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para reestablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. Este servicio se brindará en las redes

internas del domicilio y en ningún caso a redes que pertenezcan a áreas comunes o instalaciones fuera de norma SEC o que no pertenezcan al plano original de la vivienda.

### **3. Vidriería**

Cuando a consecuencia de un hecho imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de puertas o de ventanas exteriores y se genere una necesidad inmediata de reposición de vidrios, que formen parte del perímetro horizontal de la vivienda afiliada, poniendo en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará un técnico para solucionar esa eventualidad, siempre y cuando las condiciones climáticas, de traslado o del día y hora lo permitan.

El servicio de asistencia proveerá de un vidrio normal, transparente e incoloro, de un espesor de 3 a 4 mm., y que cumpla la función de proteger la vivienda.

### **4. Cerrajería**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa maliciosa que impida la apertura de la puerta principal de acceso peatonal a la vivienda afiliada o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del afiliado, se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para reestablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la vivienda afiliada.

Cuando el cilindro de la puerta principal peatonal se considere inutilizable, éste será repuesto sin costo para el cliente con un juego de dos llaves.

## **Servicios de Salud**

### **1. Examen de Papanicolaou o examen de mamografía o presupuesto y limpieza dental.**

MOK coordinará a solicitud del cliente, la realización de uno (1) de los exámenes indicados en la red de prestadores y centros odontológicos en convenio con MOK.

El pago de los gastos se aplicará después de la cobertura de ISAPRE o Fonasa. Si el afiliado no cuenta con Sistema Previsional de Salud, MOK cubrirá de igual manera el costo por el examen solicitado.

### **2. Traslado en caso de enfermedad o accidente.**

En el caso de producirse una enfermedad, lesión o accidente en el hogar que le impida trasladarse por sus propios medios, y previa solicitud vía telefónica del servicio, MOK organizará el traslado terrestre en el medio que considere más idóneo el facultativo que lo atienda, hasta el Centro Hospitalario adecuado. El equipo médico de MOK mantendrá los contactos necesarios con el Centro Hospitalario o facultativo que atienda al beneficiario para supervisar que el transporte sea adecuado.

### **3. Orientación médica telefónica general, nutricional y ginecológica.**

MOK brindará a la afiliada, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de orientación y referencia en materia general, nutricional y ginecológica.

**¿Cuál es la vigencia?**

La vigencia de la Asistencia Mujer es por un año y el servicio comienza a contar de la fecha de compra de la Asistencia, que corresponde a la fecha de la emisión boleta de compra.

**¿Cómo se usa?**

Sólo debes llamar al 800 200 347, o desde celulares al fono (+562) 22 200 2952 para solicitar cualquiera de estos servicios.