Glosario general y por producto

Este glosario reúne términos de las fichas técnicas y los kits de bienvenida de Mascota Protect, Mujer Protect, Protección Adulto Mayor, Protección Integral y Salud Protect.

Los beneficios, edades, montos, horarios, número de usos, requisitos y exclusiones cambian según el producto. Cada definición explica el término de manera general; para saber cómo aplica en un caso concreto, consulta el certificado y las condiciones generales de ese producto.

Glosario general

Términos y servicios que aparecen en más de un producto o que ayudan a entender cualquier certificado.

Acompañamiento de la guía Vidaluz. Apoyo de una persona de Vidaluz que orienta sobre cómo solicitar un servicio, qué información entregar y cuáles son los siguientes pasos.

Ambulancia por emergencia. Traslado en ambulancia al hospital más cercano cuando ocurre una emergencia, enfermedad o accidente. La distancia y, en algunos casos, el monto disponible dependen del producto.

Asistencia funeraria. Apoyo para coordinar servicios básicos después de un fallecimiento. Según el producto, puede incluir ataúd, velación, preparación del cuerpo, traslado, cremación y urna. Los servicios, la distancia y las personas cubiertas cambian según el certificado.

Asistencia legal telefónica. Orientación por teléfono para resolver dudas legales. El horario y las situaciones que puede atender dependen del producto. No significa que una persona abogada llevará un juicio o realizará trámites en tu nombre.

Asistencia nutricional telefónica. Orientación por teléfono para resolver dudas sobre alimentación y hábitos saludables. No equivale a una consulta médica ni incluye necesariamente una dieta o tratamiento.

Asistencia psicológica telefónica. Apoyo emocional por teléfono para hablar sobre una situación personal. No sustituye un tratamiento psicológico o psiquiátrico.

Beneficiario. Persona que el titular designa para recibir un pago si ocurre el caso indicado en el certificado. Es importante mantener sus datos actualizados y avisarle dónde está el certificado.

Certificado. Documento que confirma la contratación de la protección y muestra quiénes están incluidos y qué beneficios aplican. También indica reglas y límites. Consúltalo cuando necesites usar un servicio.

Condiciones generales. Documento con las reglas completas del producto: beneficios, requisitos, límites y situaciones que no están cubiertas. La ficha técnica y el kit son resúmenes informativos.

Costo preferencial. Precio especial, generalmente menor al habitual, disponible con proveedores participantes. La persona usuaria paga el servicio; el beneficio consiste en acceder al precio acordado.

Descuentos en comercios, salud o entretenimiento. Ahorro que ofrecen comercios participantes. El porcentaje, los establecimientos y la manera de usarlo dependen del producto y de las promociones vigentes.

Dependiente económico. Hijo o hija que depende económicamente del titular y cumple con las condiciones de edad y estado civil indicadas en el producto.

Días naturales. Todos los días del calendario, incluidos sábados, domingos y días festivos.

Evento. Una ocasión en que se usa un beneficio. Cada servicio puede tener un número máximo de eventos por año o por familia, según el certificado.

Exclusiones. Situaciones, enfermedades, gastos o servicios que no están cubiertos. Se describen en las condiciones generales y pueden cambiar entre beneficios y productos.

Indemnización. Pago de dinero que corresponde cuando ocurre una situación cubierta y se cumplen los requisitos del certificado. El monto y quién lo recibe dependen del beneficio.

Límite del beneficio. Cantidad de dinero, distancia, tiempo o número de usos hasta donde aplica un servicio. Lo que exceda ese límite puede quedar a cargo de la persona usuaria.

Número de certificado. Código que identifica la protección contratada. Tenlo a la mano cuando llames para solicitar ayuda.

Padecimiento preexistente. Enfermedad o condición que ya existía antes de contratar la protección. Algunos beneficios pueden excluirla; revisa las condiciones generales del producto.

Periodo de espera. Tiempo que debe transcurrir desde la contratación antes de poder solicitar ciertos beneficios. Solo aplica a los beneficios que lo indiquen y su duración cambia según el producto.

Reembolso. Devolución de dinero por un gasto que la persona pagó primero, cuando el beneficio lo permite y se cumplen los requisitos. No todos los servicios aceptan reembolso; en varios casos hay que usar la red indicada por Vidaluz.

Red de proveedores. Grupo de clínicas, laboratorios, hospitales, especialistas, comercios u otros prestadores con convenio para ofrecer servicios o precios especiales. El tipo de red depende del beneficio.

Titular. Persona a cuyo nombre se contrata la protección. El certificado indica qué beneficios puede usar y quiénes de su familia pueden estar incluidos.

Vigencia. Periodo durante el cual el certificado está activo y se pueden solicitar los beneficios, de acuerdo con sus reglas.

WebApp Vidaluz. Sitio en línea donde la persona titular puede consultar sus certificados y administrar algunos datos. El acceso y las funciones disponibles pueden variar.

Términos de servicios que aparecen en varios productos

Telemedicina. Consulta médica a distancia, por teléfono o videollamada, según el servicio. Puede ser con un médico general o con ciertas especialidades. No significa que el plan pague medicamentos, estudios o tratamientos, salvo que el beneficio lo indique.

Examen general de orina. Estudio de una muestra de orina que puede ayudar a identificar algunas infecciones o cambios en la salud. La ficha del producto indica si está incluido y con qué otros estudios.

Química sanguínea. Análisis de sangre que revisa varias sustancias del cuerpo. La cantidad de elementos evaluados depende del estudio incluido en cada producto.

Biometría hemática. Análisis de sangre que revisa las células de la sangre. Puede aportar información sobre anemia, infecciones y otros cambios de salud.

Limpieza dental. Atención para limpiar los dientes y retirar placa o sarro. El alcance y la frecuencia dependen del producto.

Examen de la vista. Revisión para conocer cómo está la visión. No implica que los lentes estén incluidos, salvo que el beneficio lo señale.

Cáncer de género. Nombre usado en algunos productos para agrupar los tipos de cáncer que pueden dar acceso a un apoyo económico. Los tipos incluidos, el monto, el periodo de espera y los requisitos son distintos según el certificado.

Cáncer de mama. Cáncer que se origina en el tejido de la mama. Solo da acceso al apoyo económico cuando el producto lo incluye y se cumplen sus condiciones.

Cáncer cervicouterino. Cáncer que se origina en el cuello del útero. Solo da acceso al apoyo económico cuando el producto lo incluye y se cumplen sus condiciones.

Cáncer testicular. Cáncer que se origina en uno o ambos testículos. Solo está incluido en los productos que lo mencionan expresamente.

Cáncer de próstata. Cáncer que se origina en la próstata. Solo está incluido en los productos que lo mencionan expresamente.

Cáncer de pulmón. Cáncer que se origina en los pulmones. Solo está incluido en los productos que lo mencionan expresamente.

Términos propios de cada producto

MASCOTA PROTECT

Asistencia funeraria de mascota. Apoyo para cubrir gastos funerarios de la mascota si fallece por accidente o enfermedad, o si se realiza una eutanasia o fallecimiento asistido en los casos indicados. Puede incluir cremación y urna básica. Tiene límites y requisitos propios.

Desparasitación. Servicio para ayudar a proteger a la mascota contra parásitos. La ficha señala la frecuencia y las condiciones para solicitarlo.

Eutanasia. Procedimiento realizado por un veterinario para poner fin al sufrimiento de una mascota cuando su estado de salud lo requiere. La asistencia funeraria de mascota establece en qué casos se considera.

Vacuna antirrábica. Vacuna de refuerzo que ayuda a proteger a perros y gatos contra la rabia. El beneficio contempla una aplicación anual y está sujeto a las condiciones del producto y al estado de vacunación de la mascota.

Mujer Protect

Apoyo económico por cáncer de mama o cervicouterino. Pago indicado en el certificado si la titular recibe un diagnóstico confirmado de uno de esos dos tipos de cáncer y cumple los requisitos. Tiene un periodo de espera; el monto y los documentos se revisan en el certificado y las condiciones generales.

Mastografía. Estudio de imagen que revisa el tejido de las mamas y ayuda a detectar cambios. En este producto es una de las opciones del beneficio de estudios preventivos; la edad recomendada y la coordinación se indican en el kit.

Papanicolaou. Estudio que toma una muestra de células del cuello del útero para detectar cambios que requieren revisión. En este producto puede elegirse como parte del beneficio de estudios preventivos.

Ultrasonido mamario. Estudio que usa ondas de sonido para revisar el tejido de las mamas. En este producto puede ser una opción del beneficio preventivo; su disponibilidad depende de las condiciones descritas en el kit.

Protección Adulto Mayor

Alzheimer. Enfermedad que afecta el cerebro y puede causar pérdida de memoria y cambios en el pensamiento y la conducta. Este producto la menciona entre los diagnósticos que pueden dar acceso a una indemnización, sujeto a sus requisitos y periodo de espera.

Consulta con geriatra. Consulta con un médico especializado en la atención de personas mayores. Este producto incluye una consulta con los límites indicados en su certificado.

Cuidador o enfermera a domicilio. Servicio de apoyo en casa durante el tiempo señalado en el producto. No sustituye la atención médica de urgencia ni incluye tareas fuera de las condiciones del servicio.

Esclerosis múltiple. Enfermedad que afecta el sistema nervioso y puede cambiar el movimiento, la sensibilidad o la fuerza. Este producto la menciona entre los diagnósticos que pueden dar acceso a una indemnización, sujeto a sus requisitos y periodo de espera.

Examen de salud para adulto mayor. Estudio preventivo que permite elegir una opción entre las descritas en el producto. Puede incluir análisis de sangre, orina u otro estudio señalado en el kit.

Hemorragia cerebral. Sangrado dentro del cerebro. Este producto la menciona entre las situaciones que pueden dar acceso a una indemnización, sujeto a sus requisitos y periodo de espera.

Infarto. Daño al corazón que ocurre cuando una parte no recibe suficiente sangre. Este producto lo menciona entre los diagnósticos que pueden dar acceso a una indemnización, sujeto a sus requisitos y periodo de espera.

Muerte accidental. Fallecimiento causado directamente por un accidente. El pago y los requisitos se rigen por el certificado; no cualquier fallecimiento se considera accidental.

Parkinson. Enfermedad que afecta el sistema nervioso y puede dificultar el movimiento. Este producto la menciona entre los diagnósticos que pueden dar acceso a una indemnización, sujeto a sus requisitos y periodo de espera.

Tanatología. Acompañamiento emocional para afrontar una pérdida, el duelo o temas relacionados con el final de la vida. En este producto se ofrece por teléfono y bajo los horarios indicados en el kit.

Trasplante de órgano vital. Operación en la que un órgano esencial enfermo se reemplaza por uno donado. Este producto lo menciona entre las situaciones que pueden dar acceso a una indemnización, sujeto a sus requisitos y periodo de espera.

Examen de audición. Revisión para conocer cómo escucha una persona. Este producto contempla un examen con la frecuencia indicada en el certificado.

Prótesis, implantes y aparatos ortopédicos o auditivos. Dispositivos que sustituyen una parte del cuerpo o ayudan a moverse o escuchar. En este producto se ofrecen precios preferenciales; el costo del dispositivo lo paga la persona usuaria.

Fisioterapia y rehabilitación. Atenciones y ejercicios que ayudan a recuperar o mejorar el movimiento después de una lesión o enfermedad. En este producto se ofrecen costos preferenciales; consulta las condiciones para conocer el alcance.

Protección Integral

Apoyo económico por hospitalización. Pago diario indicado en el certificado cuando la titular o el titular permanece hospitalizado por el tiempo mínimo que establece el producto. Tiene un máximo de días y situaciones que no cubre.

Cáncer de género en Protección Integral. Beneficio económico para la titular o su pareja ante un diagnóstico confirmado de alguno de los tipos de cáncer que enumera el producto. El monto cambia según quién recibe el beneficio y aplica el periodo de espera indicado en las condiciones.

Reembolso de gastos médicos por accidente. Devolución de gastos médicos relacionados con un accidente, hasta el límite por evento indicado en el producto. Se requiere presentar los comprobantes y documentos solicitados.

Seguro de vida por fallecimiento. Pago a la persona beneficiaria cuando fallece una persona incluida en el certificado, de acuerdo con el monto y las reglas del producto.

Seguro de vida adicional por muerte accidental. Pago adicional cuando la persona cubierta fallece por un accidente que cumple las condiciones del certificado. Es un beneficio distinto al pago por fallecimiento general.

Análisis de laboratorio de Protección Integral. Conjunto de estudios que se pueden elegir según las opciones para mujeres u hombres descritas en el kit. La cantidad de opciones disponibles y la frecuencia están limitadas por el producto.

Salud Protect

Asistencia vial. Ayuda para ciertas fallas del vehículo, como solicitar una grúa, cambiar una llanta o recibir apoyo con la batería. El servicio, la distancia y los materiales incluidos son limitados; algunos gastos quedan a cargo de la persona usuaria.

Médico general a domicilio. Visita de un médico general al domicilio para una valoración. El producto establece el número de visitas y las situaciones que no atiende. No incluye procedimientos médicos que no estén expresamente indicados.

Reembolso de medicamentos. Devolución de parte del costo de ciertos medicamentos, cuando fueron indicados por el médico que realizó la visita a domicilio y se cumplen los plazos y documentos requeridos. No todos los productos o compras son elegibles.

Cáncer de género en Salud Protect. Beneficio económico para la persona titular ante un diagnóstico confirmado de alguno de los tipos de cáncer que enumera el producto. Tiene periodo de espera, monto, límite de uso y requisitos propios.