



ZURICH[®] Klinc Salud⁺



GUÍA DE USO

ÍNDICE

1. CONCEPTOS BÁSICOS A TENER EN CUENTA

EL CONTRATO DEL SEGURO ESTÁ COMPUESTO POR LA SOLICITUD DEL SEGURO, LA DECLARACIÓN DE SALUD, LAS CONDICIONES GENERALES, LAS CONDICIONES PARTICULARES, LOS SUPLEMENTOS Y APÉNDICES Y, EN ALGUNOS CASOS, LAS CONDICIONES ESPECIALES.

CÓMO CREAR MI CUENTA

Asegurado mayor de edad

- 1- En primer lugar deberás obtener el número de póliza. El Tomador puede mandarte el link de registro y el numero de póliza desde la App de Zurich Klinc.
- 2- Una vez tengas el número de póliza, deberás acceder a la esta url de [→ REGISTRO](#)
- 3- Indicar que no tienes cuenta (en caso que no fueras cliente existente de Klinc) e introducir los datos de registro. Es importante que los datos que indicase el tomador en el momento de registro sean correctos, si no lo son el proceso no podrá completarse correctamente.
- 4 -Una vez finalizado el registro, deberás bajarte la App de Klinc e indicar el DNI. Te pedirá que generes una contraseña. Para configurarla, se mandará un SMS al teléfono indicado en el momento del registro.
- 5- Una vez finalizado el proceso de creación de cuenta ya podrás acceder con el mismo Log in en la App de Salud+.

Tomador de la póliza

- 1-En primer lugar, deberás bajarte la App de Zurich Klinc e indicar tu DNI en el momento de inicio de sesión. Luego, la App te pedirá que configures una contraseña.
- 2- Una vez finalizado el proceso de creación de cuenta, en la App podrás visualizar algunos detalles de tu póliza.
- 3- En caso que en el seguro existan asegurados no tomadores mayores de edad, deberás invitarles a crearse una cuenta. Para ello, accede al detalle de la póliza de salud y selecciona invitar asegurado. Se generará un enlace con tu numero de póliza que podrás compartir desde tu teléfono móvil.
- 4- Una vez finalizado el proceso de creación de cuenta podrás acceder con el mismo log in en la App de Salud+ y firmar la póliza.

¿QUÉ CARENCIAS TIENE MI SEGURO?

Una vez firmada la documentación de tu seguro podrás acceder a las prestaciones desde el primer día excepto en los siguientes casos:

- **Hospitalización e intervención quirúrgica** (incluidas prótesis, salvo casos de urgencia vital o accidente) y **cirugía podológica**: 6 meses
- **Partos**: 8 meses
El parto prematuro y la hospitalización por urgencia vital o por accidente no tienen plazo de carencia.
- **Trasplantes**: 12 meses
- **Estudio biomecánico de la marcha**: 6 meses
- **Asistencia sanitaria por infección del VIH/SIDA**: 12 meses

Si actualmente estás asegurado con otra compañía háznoslo saber para poderte ofrecer las mejores soluciones para tu carencias. Envíanos un correo a ayuda.klinc.salud@dkvseguros.es

¿QUÉ ES UN PLAZO DE CARENCIA?

El tiempo que debe transcurrir desde la fecha de efecto de la póliza para disfrutar de determinadas garantías o para hacer uso de determinados servicios. Con la app Salud+ solo tienes los periodos de carencia mencionados anteriormente.

¿QUÉ ES UN PLAZO DE EXCLUSIÓN?

El tiempo que debe transcurrir desde la fecha de efecto de la póliza para que entren en vigor algunas garantías, durante el cual, si se detectase la enfermedad objeto de exclusión a uno de los asegurados, le quedará automáticamente excluida de la cobertura del seguro, durante toda su vigencia.

EL CONTRATO ES ANUAL

La duración del contrato que hemos firmado se ajusta al **año natural** (1 de enero a 31 de diciembre) y será prorrogable tácitamente por periodos anuales.

La **prima** del seguro es anual, lo cual es compatible con su fraccionamiento y pago mensual, trimestral o semestral, según la modalidad elegida. En cualquier caso, el fraccionamiento del pago de la prima no exime a la persona contratante (tomador) del seguro de su obligación de abonar la prima anual completa. En caso de devolución o impago de los recibos, DKV Seguros está facultada a reclamar el importe de la parte de la prima anual no satisfecha. El contrato **se renueva automáticamente**.

DKV Seguros se compromete a no rescindir la póliza a partir de la cuarta renovación, salvo en los casos que el asegurado no haya seguido el procedimiento establecido para acceder a las coberturas, incumplimiento de las condiciones o inexactitud en la declaración de salud.

El procedimiento para acceder a las coberturas es contactar con su “médico personal” a través de la app Salud+.

CÓMO DARSE DE BAJA

Las cancelaciones las debe solicitar el tomador del seguro (la persona física o jurídica que suscribe este contrato) como mínimo con **un mes de antelación** a la fecha de vencimiento (31 de diciembre). Dicha solicitud se tiene que remitir a la compañía a través de la dirección de correo electrónico:

ayuda.klinc.salud@dkvseguros.es

La información obligatoria que tienes que incluir en la solicitud es la siguiente:

- *Fotocopia o foto digital de NIF, NIE o pasaporte de la persona contratante o tomador.*
- *Número de póliza o tarjeta.*
- *Motivo de la baja.*

COSTES Y COPAGOS

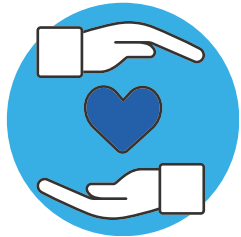
Algunos recibos llevan añadidos los copagos, una cantidad mínima prefijada para algunos actos médicos. El coste de cada servicio médico depende de la modalidad contratada (**Sin copago/Copago bajo/Copago alto**)

→ **COPAGOS**

→ **FRANQUICIAS DENTALES**

2. ¿QUÉ ES LA APP SALUD+?

UN COMPLETO SEGURO DE SALUD CON EL QUE ELEGIRÁS A TU “MÉDICO PERSONAL”, QUE SE CONVERTIRÁ EN TU MÉDICO DE CONFIANZA, TE ACOMPAÑARÁ Y TE GUIARÁ EN TODO MOMENTO PARA QUE TU RELACIÓN CON LA MEDICINA SEA MÁS PRÁCTICA Y EFICIENTE.



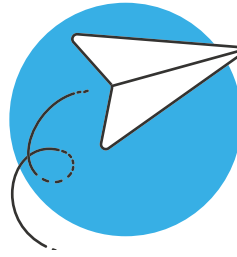
CÁLIDO
Y CERCANO



ATENCIÓN
PERSONALIZADA



PROACTIVO



SENCILLO



PRÁCTICO

EQUIPO

- “Médico personal” o su equipo a tu disposición 24 horas.
- Pediatra, en caso de incluir a niños en el seguro menores de 15 años. Tiene las mismas responsabilidades que el “médico personal”.
- Asistente de salud, para autorizaciones, gestión de citas...
- Cuadro médico guiado por el “médico personal”, te guiará en todo momento y te recomendará los especialistas que se adapten a tus necesidades. Además, tendrás un apartado especial en la app Salud+ para casos de urgencia.
- Tu “médico personal”: vía chat y videollamada, y su equipo 24 horas. En caso de que tu “médico personal” no esté disponible, te atenderá un profesional de su equipo en cualquier momento.
- Especialistas y pruebas diagnósticas: atención presencial y online (chat y videollamada).
- Hospitalización y cirugía, si has contratado el seguro Salud Plus.



TODO CENTRALIZADO

Historial médico digital, recetas electrónicas y chat de apoyo para temas de farmacia y mucho más. Accede a todo desde la app Salud+.



MEDICINA PREVENTIVA PERSONALIZADA

Con el seguimiento y la guía de tu "médico personal".



COBERTURA DENTAL

Más de 50 actos gratuitos incluidos sin coste adicional (limpiezas de boca, fluorizaciones, etc.) y el resto, a precios especiales.



PLANES PERSONALIZADOS INCLUIDOS CON EL SEGURO:

Tu médico personal podrá ofrecerte planes personalizados basados en tu historial médico para poder promover unos hábitos de vida que impacten positivamente en tu salud.



ATENCIÓN AL CLIENTE

Más fácil para ti: contáctanos a través de chat y te ayudaremos en la gestión de tu seguro.



INDEMNIZACIÓN POR HOSPITALIZACIÓN

Cuando los gastos del ingreso no corren a cargo de DKV, tienes una compensación de 80€/día (hasta un máximo de 2.400€). Solo contratando la modalidad que incluye hospitalización.



ASISTENCIA MUNDIAL EN VIAJE

Hasta 180 días y 20.000€, los límites más altos del mercado.

3. ¿CÓMO UTILIZAR TU SEGURO DE SALUD+?

Estos pasos son la **clave** para que puedas disfrutar de todas las coberturas que te ofrece "médico personal".

Tomador



1

Descarga la app de **Zurich Klinc**, configura tu usuario y contraseña



2

Descarga la **app Salud+** y haz log in con el mismo usuario que has creado en la **App de Klinc**.



3

Firma la póliza, escoge el médico personal y empieza a disfrutar de tu **seguro de Salud**.

Asegurado



1

Regístrate como asegurado de salud + mediante el enlace de registro: <https://klinc.com/contratar-seguro/salud/onboarding/insured>



2

Descarga la **App de Zurich Klinc** y configura tu usuario y contraseña



3

Descarga la **App de Salud+** y haz log in con el mismo usuario que has creado en la **App de Zurich Klinc** podrás empezar a disfrutar de tu seguro de Salud.

En la app Salud+ podrás:

- **Firmar los documentos de tu seguro**, para poder empezar a hacer uso de la app Salud+.

- **Seleccionar a tu “médico personal”**, El que mejor se adapte a tus preferencias podrás visualizar su CV, horarios, la valoración que tiene (según la experiencia subjetiva otros clientes). En el caso de menores de 15 años, también podrás seleccionar su “pediatra personal”.

- **Una vez seleccionado tu “médico personal”, programar una cita para conoceros**: sesión de bienvenida, chequeo inicial, indicaciones preventivas personalizadas según tu perfil de salud, etc.

- **Atención médica**: a través de este apartado podrás contactar con tu “médico personal” y con su equipo médico, en caso de no estar disponible. Podrás contactar tanto por chat como por videoconsulta.

- **Agenda**: podrás acceder a todas las citas médicas que tienes agendadas, editarlas o cancelarlas. Tendrás a simple vista tus citas virtuales con tu “médico personal” como las citas presenciales con los especialistas recomendados por tu “médico personal”.

- **Mi salud**: podrás consultar toda la información relacionada con tu salud: datos básicos de salud, tarjeta digital, carpeta de salud, acceso al equipo “médico personal”, historial de autorizaciones, tus recetas electrónicas, etc.

- **Urgencias**: acceso al cuadro médico de urgencias: teléfono, chat y buscador.

- **Mi seguro**: tendrás acceso a los datos de tu seguro y un acceso a un chat con un equipo que te ayudará en todo momento ante cualquier consulta relacionada con tu póliza (modificaciones de datos personales, métodos de pago, etc.).

- **Comunidades**: podrás contratar servicios complementarios al seguro contratado a precios especiales.

4. CONTACTA CON NOSOTROS EN CUALQUIER MOMENTO

Consúltanos cualquier duda relacionada con tu seguro: coberturas, recibos, dudas de la app.

Chat de la app Salud+

ayuda.klinc.salud@dkvseguros.es

Por teléfono

900 813 945

Línea médica urgencias

900 812 934

Asistencia mundial en viaje

+34 91 379 04 34

www.klinc.com

Facebook: facebook.com/ZurichKlinc

Twitter: twitter.com/zurichklinc

Instagram: instagram.com/zurichklinc/

Quejas y reclamaciones

Este es un seguro de DKV, que es distribuido mediante la agencia de suscripción de Zurich Klinc.

Para quejas y reclamaciones, preséntalas por escrito a:

Servicio de Defensa del Cliente
Torre DKV María Zambrano, 31
50018 Zaragoza
defensacliente@dkvseguros.es

