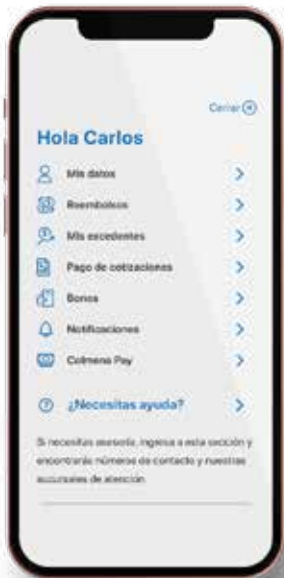


DESCUBRE CÓMO USAR TU APP COLMENA



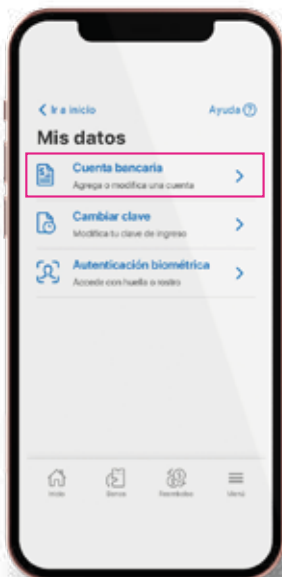


¿Qué puedes hacer con tu App Colmena?

- ✓ Agregar o cambiar tu Cuenta Bancaria.
- ✓ Cambiar tus claves.
- ✓ Generar la autenticación a través de biometría.
- ✓ Revisar solicitudes de reembolso y crear nuevas solicitudes.
- ✓ Realizar el pago de tus cotizaciones y revisar el historial de éstas.
- ✓ Comprar bonos para consultas médicas y revisar tus bonos favoritos.
- ✓ Solicitar bonos GES.
- ✓ Agendar tu hora para visitar una sucursal Colmena.
- ✓ Obtener un ticket virtual para una sucursal Colmena.
- ✓ Generar una solicitud a Servicio al Cliente.

A continuación te explicamos en detalle qué puedes realizar en cada opción del menú principal, que comprende las siguientes secciones:

- ✓ Mis datos.
- ✓ Reembolsos.
- ✓ Pago de Cotizaciones.
- ✓ Bonos.
- ✓ Notificaciones.
- ✓ ¿Necesitas ayuda?



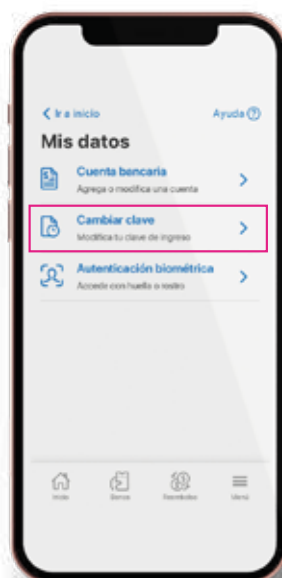
Mis datos

En la sección mis datos puedes agregar o cambiar la cuenta bancaria asociada a tu cuenta, cambiar la clave de ingreso o configurar la App Colmena para generar la autenticación con biometría.

Agregar o cambiar tu cuenta bancaria:

Para realizar el cambio de tu cuenta bancaria o bien agregar una debes:

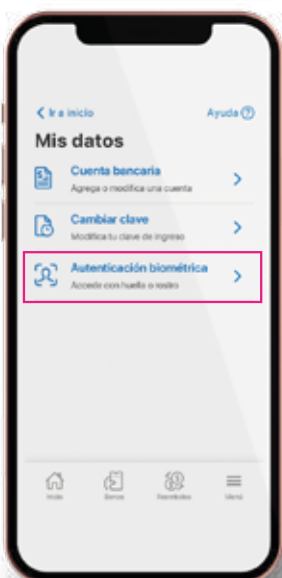
1. Ingresar a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Hacer click en el menú.
3. Ir a "Mis datos" > "Cuenta bancaria".
4. Agregar tu cuenta bancaria o eliminar la actual y agregar la nueva.
5. Y listo!



Cambiar la clave:

Para realizar el cambio de tu clave debes:

1. Ingresar a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Hacer click en el menú.
3. Ir a "Mis datos" > "Cambiar clave".
4. Ingresar tu clave actual y la clave nueva.
5. Y listo! Ya puedes empezar a usar tu clave.



Autenticación biométrica:

(para dispositivos que cuenten con reconocimiento facial o escáner de huella digital)

Para realizar la autenticación biométrica debes:

1. Ingresar a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Hacer click en el menú.
3. Ir a "Mis datos" > "Autenticación biométrica".
4. Activar opción "Acceder con biometría".
5. Debes escoger el tipo de prestación que requieres. En cada una de las opciones puedes revisar información sobre el tipo de atención.



Reembolsos

Dentro de la App Colmena cuentas con la opción de realizar solicitudes de reembolso y revisar las solicitudes que tengas en curso o bien revisar aquellas que ya hayan culminado su proceso.

Solicitar reembolso:

En esta sección puedes solicitar el reembolso de consultas médicas, exámenes, entre otros. Para esto debes:

1. Ingresar a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Hacer click en el menú.
3. Ir a "Reembolso" > "Solicitar reembolso".
4. Chequear que tu cuenta bancaria asociada sea la correcta, luego aceptar términos y condiciones y hacer click en continuar.
5. Debes escoger el tipo de prestación que requieres. En cada una de las opciones puedes revisar información sobre qué tipo de atenciones abarca cada una.
6. Adjunta los documentos correspondientes y envía la solicitud.
7. ¡Y listo! Tienes que esperar unos días para poder recibir tu reembolso.

Importante: El plazo máximo de resolución desde el envío de la solicitud de reembolso, es de 7 días hábiles para prestaciones ambulatorias y de 20 días hábiles para prestaciones hospitalarias y boletas extranjeras



Mis solicitudes de Reembolso:

En esta opción puedes revisar tus solicitudes y corregir tus reembolsos pendientes, solo debes seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Hacer click en el menú.
3. Ir a "Reembolso" > "Mis solicitudes de reembolso".
4. ¡Y listo! Ya tienes a la vista tus solicitudes de reembolso, puedes buscarlas por número de solicitud o bien por rango de fechas si así lo deseas. En caso de que hayas cometido un error, puedes modificar tu solicitud.



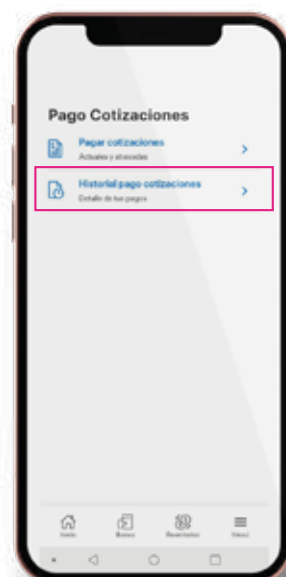
Pago de cotizaciones

En esta sección puedes realizar el pago de tus cotizaciones y revisar el historial de tus pagos.

Pago de cotizaciones:

En esta opción puedes revisar si estás al día en el pago de tus cotizaciones y pagar la deuda en caso de ser requerido, para esto debes:

1. Ingresar a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Hacer click en el menú.
3. Escoger la opción "Pago de cotizaciones".
4. ¡Y listo! Ya puedes revisar el estado de tus cotizaciones y pagarlas en caso de ser requerido.



Historial pago cotizaciones:

En esta opción puedes revisar el historial del pago de tus cotizaciones, para esto debes:

1. Ingresar a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Hacer click en el menú.
3. Escoger la opción "Historial pago cotizaciones".
4. Ingresar la fecha que te interesa revisar y hacer click en "Buscar cotizaciones".
5. ¡Y listo! Ya puedes revisar el historial de tus cotizaciones.



Bonos

En esta sección puedes llevar a cabo la cotización y compra de tus bonos para consultas médicas. Además, revisar tus bonos favoritos.

Cotizar y comprar

En esta opción puedes comprar tus bonos para consultas médicas y cotizar tus exámenes de laboratorio, radiografías, scanner, resonancias y ecotomografías. Solo debes:

1. Ingresar a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Hacer click en el menú > "Bonos".
3. Escoger la opción "Cotizar y comprar".
4. Seleccionar "Consulta médica".
5. Elegir el tipo de consulta que te interesa, posteriormente escoger la región y comuna donde te interesa ser atendido y hacer click en "Buscar bonos".
6. ¡Y listo! Ya puedes visualizar las alternativas disponibles para llevar a cabo la compra de tu bono.

Si solo necesitas cotizar exámenes de laboratorio, radiografías, scanner, resonancias o ecotomografías, debes seguir el mismo paso a paso anterior.



Bonos favoritos

En esta opción puedes encontrar los bonos que hayas marcado anteriormente como favoritos luego de una compra, ya sea desde tu Sucursal Virtual o App Colmena. Para esto debes:

1. Ingresar a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Hacer click en el menú.
3. Escoger la opción "Bonos".
4. Seleccionar "Bonos favoritos".
5. ¡Y listo! Ya puedes visualizar los bonos que hayas marcado como favoritos.

Importante: Si deseas agregar un bono como favorito debes hacer click en el ícono de corazón una vez que hayas comprado el bono. Al marcarlo, ingresará automáticamente a la sección de favoritos.

Recuerda llevar impreso el bono a tu consulta médica.

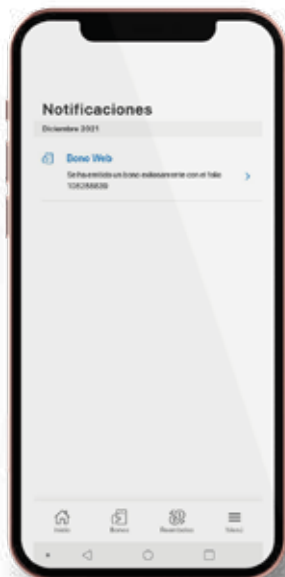


Compra de bono de GES

Para realizar la compra de tu bono GES serás redirigido a la Sucursal Virtual. Para esto debes:

1. Ingresar a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Hacer click en el menú.
3. Escoger la opción "Bonos" > "Compra de Bono GES".
4. Completar los datos correspondientes.
5. Pagar tu bono GES.
6. ¡Y listo! En un máximo de 3 días hábiles recibirás tu bono GES en tu correo electrónico. También estará disponible para descargarlo desde tu Sucursal Virtual.

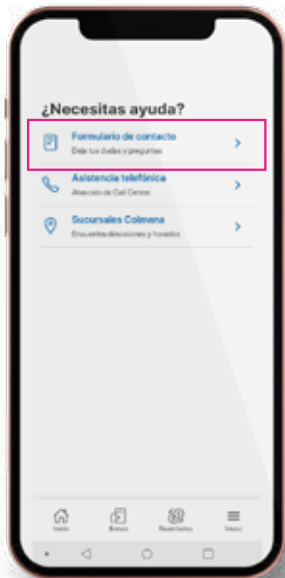
Importante: Recuerda llevar impreso tu bono a tu consulta. Si aún no has activado tu GES puedes realizar la solicitud completando el formulario en tu Sucursal Virtual o bien con alguna de nuestras ejecutivas al Golden Phone 2 3322 3000.



Notificaciones

En esta sección del menú puedes revisar las últimas novedades sobre tus trámites realizados. Para esto debes:

1. Ingresar a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Hacer click en el menú.
3. Escoger la opción "Notificaciones".
4. ¡Y listo! Ya puedes visualizar las notificaciones que tengas disponibles.



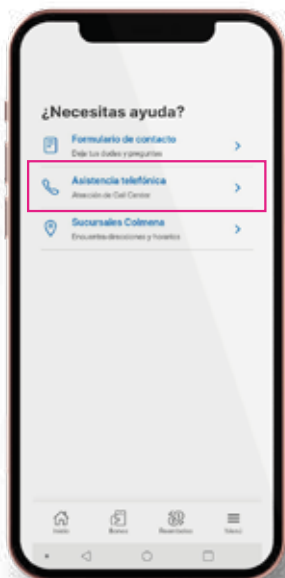
¿Necesitas ayuda?

En esta sección encontrarás diferentes puntos de contacto para estar comunicados:

Formulario de contacto

En esta opción tienes a tu disposición las solicitudes que hayas enviado a Servicio al Cliente para revisarlas. También puedes contactarnos nuevamente a través de un formulario, para esto debes:

1. Ingresar a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Ingresar al menú > "¿Necesitas ayuda?".
3. Luego seleccionar "Formulario de contacto".
4. Hacer click en "Nueva solicitud" posteriormente completar el formulario y enviar la solicitud.
5. ¡Y listo! Solo queda esperar la respuesta a tu requerimiento en los próximos días hábiles.

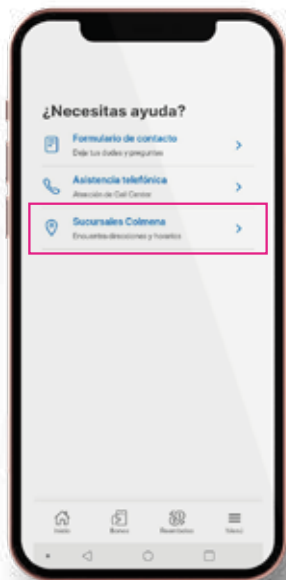


Asistencia telefónica

En esta sección puedes encontrar los números telefónicos que tenemos disponibles a tu disposición tanto del Golden Phone (2 3322 3000) como también el número de Colmena Doctor (2 2387 0345) junto a su horario de atención y los tipos de consultas que puedes realizar en dichos canales.

Recuerda que para llegar a esta opción debes:

1. Ingresar a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Ingresar al menú > "¿Necesitas ayuda?".
3. Luego seleccionar "Asistencia telefónica".
4. ¡Y listo! Ya puedes revisar en detalle la información sobre asistencia telefónica.



Sucursales Colmena

En esta opción puedes revisar los tipos de trámites que se pueden realizar de forma presencial en nuestras sucursales Colmena como también los horarios de atención y las sucursales disponibles a lo largo del país.

1. Ingresar a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Ingresar al menú > "¿Necesitas ayuda?".
3. Luego seleccionar "Sucursales Colmena".
4. ¡Y listo! Ya puedes revisar en detalle toda la información sobre las sucursales Colmena.

Agenda tu visita en Colmena

Si deseas agendar tu visita a alguna de nuestras sucursales Colmena, debes:

1. Ingresar a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Ingresar al menú > "¿Necesitas ayuda?".
3. Luego seleccionar "Sucursales Colmena" > "Agendar Hora".
4. Seleccionar la sucursal que te interesa dando click en "Agenda tu visita aquí".
5. Posteriormente deberás elegir el tipo de consulta que deseas realizar.
6. Hacer click en "reservar atención" elegir la fecha y hora y confirmar tus datos.
7. ¡Y listo! Ya tienes agendada una visita a nuestra sucursal.

Obtén tu ticket virtual

Si deseas obtener ticket virtual puedes realizarlo desde tu App Colmena de la siguiente manera:

1. Ingresar a la App Colmena, con tu Rut y contraseña.
2. Ingresar al menú > "¿Necesitas ayuda?".
3. Luego seleccionar "Sucursales Colmena" > "Agendar Hora".
4. Escoger la sucursal que te interesa dando click en "Agenda tu visita aquí".
5. Posteriormente deberás escoger el tipo de consulta que deseas realizar.
6. Hacer click en "Unirse a la fila" y confirmar tus datos.
7. ¡Y listo! Ya tienes tu ticket virtual.