

PREGUNTAS FRECUENTES

PENSIONES

¿Qué pasa si no puedo cobrar de manera presencial mi pensión o jubilación? Ya sea por cuarentena en mi ciudad, comuna o por mi edad.

Las instituciones pagadoras han generado alternativas para facilitar dicho trámite.

IPS

- Si recibes una pensión del IPS y dispones de Cuenta Rut, ésta se encuentra activa y ha sido utilizada en los últimos 6 meses, tu pago se depositará directamente a dicha cuenta.
- Si mi modalidad de pago es a través de Caja Los Héroes. Esta institución está otorgando una tarjeta prepago, entregada por una vez y sin costo de mantención, exclusivo para Pensionados y Pensionadas IPS. Se puede adquirir en cualquier sucursal, mediante la firma del mandato de abono de pensión. Se puede ocupar para hacer transacciones hasta julio 2020.

Para mayor información visita la página web del IPS www.ips.gob.cl/. Teléfono: 22 965 2000

¿Existen otras facilidades para el cobro presencial de personas mayores?

Caja Los Héroes atenderá temporalmente y de manera extraordinaria, algunos fines de semana entre las 9:00 horas de la mañana y las 18:00 horas, exclusivamente a mayores de 75 años que reciban pagos por Instituto de Previsión Social (IPS) y AFP Capital. Verifica previamente la apertura de dichas sucursales en fines de semana.

Para mayor información sobre las sucursales visita la página web:<https://www.losheroes.cl/wps/wcm/connect/internet/trabajadores/nuestraempr esa/sucursales>

¿Cómo se gestiona un poder para cobro de pensiones de IPS por un tercero?

- Para los poderes ya existentes, se amplía por un año más la fecha de vigencia de los que hayan caducado entre marzo y octubre de 2020.
- Para nuevos poderes se abrió la opción de autorización de nuevos apoderados de forma remota (con una vigencia de tres meses), a través de internet y teléfono.

- Este trámite se realiza llamado al 600 440 0040 para agendar videoconferencia. Se les da prioridad a adultos mayores de 80 años y postrados.
- En la videoconferencia debe participar el adulto mayor y el futuro apoderado, quienes estarán en línea con el asistente social, quien actuara como ministro de fe. Luego se confecciona el poder y se sube en línea al sistema, quedando el apoderado autorizado para acudir personalmente en el próximo cobro a realizar el trámite.
- Para mayor información visita la página de Chile Atiende: <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/5294-autorizacion-para-cobrar-beneficios-de-prevision-social-a-traves-de-un-apoderado>

¿Qué pasa si no puedo retirar o cobrar mi pensión?

Las pensiones se acumulan a lo más por 3 meses antes de que caduquen.

ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES (AFP)

Si tu jubilación la administra una AFP (Administradora de Fondos de Pensiones), y los canales habituales de pago están cerrados, puedes visitar la página de la administradora correspondiente a tu cuenta o llamar directamente. Estas instituciones están informando alternativas de pago.

¿Cómo sé a qué administradora de fondo de pensiones pertenezco?

Puedes averiguar en el siguiente link ingresando tu número de cédula de identidad: <https://www.spensiones.cl/apps/certificados/formConsultaAfiliacion.php>

¿Qué debo hacer si de todas maneras debo cobrar mi pensión de forma presencial?

- Acudir con mascarilla es obligatorio y en lo posible con guantes.
- Evitar aglomeraciones Tomar todos los resguardos para mantener la distancia física necesaria con las personas
- Si eres mayor de 75 años, existe una nueva disposición de cuarentena preventiva en todo el territorio nacional. Puedes ver toda la información aquí (linkear a donde esté el documento de Últimas Medidas para las Personas Mayores en contexto Covid-19, Cuarentena para mayores de 75 años.
- Si vives en una comuna o ciudad en cuarentena podrás concurrir a cobrar tu pensión **sin el permiso** de la www.comisariavirtual.cl, y portando solo una colilla o papeleta, [donde se detalla el día del pago.](#)
- Así se evita hacer el trámite de internet o recurrir a la Comisaría más cercana.
- Pero recuerde que esto es exclusivamente para el cobro de la pensión.

RETIRO DE MEDICAMENTOS

¿Qué hago sino puedo ir a retirar mis medicamentos por ser grupo de riesgo?

- Consultar en el Centro de Salud Familiar (CESFAM) en el que está inscrito. En los sitios web de cada CESFAM podrás obtener mayor información o llamando a las OIRS, así como de posibles requisitos para acceder.
- Si eres persona de 75 años y más, no cuentas con redes de apoyo que faciliten el retiro de medicamentos, puedes consultar en el Fono Mayor Covid-19 de SENAMA.

ESTABLECIMIENTOS DE LARGA ESTADÍA PARA PERSONAS MAYORES

¿Qué orientación existe para los Establecimientos de Larga Estadía de Personas Mayores?

Podrás encontrar información en el siguiente link de nuestro sitio web.

<http://www.senama.gob.cl/protocolos-covid-19>

¿Qué debo hacer si sospecho que existe una residencia o establecimiento de larga estadía para personas mayores sin autorización sanitaria (que no es legal)?

- Comunícate con las SEREMI de Salud de MINSAL correspondiente a tu región. En el siguiente link encontrarás el contacto de las distintas SEREMI <https://www.minsal.cl/secretarias-regionales-ministeriales-de-salud/>
- También puedes solicitar orientación en el Fono Mayor Covid-19

COVID-19

¿Cuáles son los principales síntomas?

- Tos
- Fiebre axilar sobre 37,8°
- Dolor de garganta
- Dificultad respiratoria aguda. En caso de dificultad de respirar consulte a un médico.

Estos son los síntomas más comunes, pero pueden experimentarse otros o bien ser asintomáticos. Si tienes dudas, para obtener mayor información llama a **Salud Responde 600 360 7777**

¿Cuánto dura el periodo de incubación del COVID-19?

El «período de incubación» es el tiempo que transcurre entre la infección por el virus y la aparición de los síntomas de la enfermedad. La mayoría de las estimaciones respecto al periodo de incubación de Covid-19 oscilan entre 1 y 14 días, y en general se sitúan en torno a cinco días.

TODO SOBRE CORONAVIRUS

Página web: www.gob.cl/coronavirus/

Teléfono: 600 360 7777

MINISTERIO DE SALUD – VACUNAS

Página web: www.minsal.cl/campana-influenza-2020

Teléfono: 562 2 5740 100

INSTITUTO PREVISIÓN SOCIAL (PAGO DE PENSIONES Y BONO COVID19)

Página web: www.ips.gob.cl/

Teléfono: +56 22 965 2000

COMISARÍA VIRTUAL (PERMISOS PARA CUARENTENA)

Página web: www.comisariavirtual.cl

CLAVEUNICA

Página web: claveunica.gob.cl/

CUENTA CONMIGO (VOLUNTARIADOS PARA AYUDAR A ADULTOS MAYORES)

Página web: www.gob.cl/cuentaconmigo

SENAMA (SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR)

Página web: www.senama.gob.cl/

Teléfono: +56 2 2585 3500 – Fono Mayor: Estrategia Covid-19 800-4000-35

MINISTERIO DE LA MUJER – VIOLENCIA

Teléfono: 1455

Página web: www.minmujeryeg.gob.cl/

CHILE ATIENDE (OTROS TRÁMITES Y BENEFICIOS DEL ESTADO)

Teléfono: 101

Página web: www.chileatiende.gob.cl