



ACERCA
DEL PROGRAMA

COMUNÍQUESE CON
DERECHO DE PARTICIPACIÓN

SERVICIOS DURANTE UNA
EMERGENCIA MÉDICA

OTROS
SERVICIOS

Acerca del Programa

Usted está de vacaciones en Cabo San Lucas, México. Durante el último día de su viaje, usted se lesiona. Tal vez se resbala cerca de la piscina o se lastima la espalda mientras está haciendo windsurfing, o lo pica un erizo de mar. Usted no habla el idioma local ¿Qué puede hacer?

Puede contar con la Asistencia al viajero, un servicio incluido con su Seguro de Vida Colectivo de The Standard Insurance Company (The Standard). Assist America, nuestro socio de Asistencia al viajero, puede proporcionarle la ayuda que necesite cuando esté lejos de casa.*

¿CUÁNDO DEBERÍA COMUNICARME CON ASSIST AMERICA?

Comuníquese con Assist America cuando esté experimentando una emergencia médica o no médica mientras esté de viaje:

- A más de 100 millas de su casa o en país extranjero
- Por menos de 180 días.

Usted no tiene que esperar a salir de su hogar para recibir algunos de estos servicios. No dude en comunicarse con Assist America antes de su viaje. Para obtener más información sobre su destino, también puede utilizar la Pre-Trip Information tool [Herramienta de información antes del viaje] en standard.com/travel. Para obtener más información sobre cómo utilizar la herramienta y la aplicación, consulte la página 2.

¿CUÁNTO CUESTA?

Assist America está disponible para usted sin costo alguno, como un servicio de valor agregado con su póliza de The Standard. Assist America paga algunos de los servicios que organiza sin limitación financiera.

¿CUÁL ES EL PAPEL QUE DESEMPEÑA ASSIST AMERICA DURANTE UNA EMERGENCIA MÉDICA?

Durante una emergencia médica, Assist America estará ahí para asegurarse de que obtenga la atención que necesita. Si la atención médica apropiada no se encuentra disponible en las instalaciones en las cuales está siendo tratado, Assist America organizará y pagará su transporte a las instalaciones médicas más cercanas y apropiadas que puedan proporcionarle el tratamiento adecuado.

A lo largo de su hospitalización, Assist America monitoreará su atención y su condición médica. Assist América también se coordinará con su seguro de salud, con sus empleados y sus familiares, siempre que usted lo solicite y aplique. Cuando usted ya esté autorizado para viajar y lo den de alta del hospital, Assist America organizará y pagará su regreso a casa por medio del transporte más apropiado y con una escolta médica, si es necesario.

ESCENARIO 1: DURANTE UN VIAJE A EUROPA, ME HOSPITALIZAN LUEGO DE QUEBRARME UNA PIERNA. ¿PAGARÁ ASSIST AMERICA POR LOS GASTOS MÉDICOS ASOCIADOS CON ESTE PERCANCE?

Assist America no es un seguro médico ni de viaje. Usted o su seguro de salud serán los responsables del pago de los gastos médicos que surjan mientras usted está viajando. Usted debe presentar las reclamaciones de sus tratamientos médicos a su seguro de salud según lo indicado en su póliza.

ESCENARIO 2: MIENTRAS ESTOY DE VIAJE, SIENTO PALPITACIONES CARDÍACAS. ¿DEBO COMUNICARME CON ASSIST AMERICA PARA QUE PUEDAN ENVIARME UNA AMBULANCIA?

No. Assist America no proporciona servicios de envío de ambulancias. En el caso de que esté experimentando una emergencia que ponga en riesgo la vida, siempre debe comunicarse con el 911 o con el número de emergencias local primero. Usted u otra persona designada debe comunicarse con Assist America cuando ya haya sido admitido en las instalaciones médicas.

ACERCA
DEL PROGRAMACOMUNÍQUESE CON
DERECHO DE PARTICIPACIÓNSERVICIOS DURANTE UNA
EMERGENCIA MÉDICAOTROS
SERVICIOS

Comuníquese con

¿CÓMO ME COMUNICO CON ASSIST AMERICA?

Puede comunicarse con el Centro de Operaciones 24/7 de Assist America a través de la:

- **Aplicación de viajes Assist America:** para iPhone y Android. Utilice el botón Tap for Help [Toque para recibir ayuda] para llamar o comunicarse con el Centro de Operaciones, utilizando la característica VoIP (Voz sobre Protocolo de Internet.).
- **Teléfono:** 800.872.1414 (Línea gratuita dentro de los EE.UU. o +1 609.986.1234 (Llamada por cobrar fuera de los Estados Unidos)
- **Correo electrónico:** medservices@assistamerica.com
- **Mensaje de texto:** +1 609.334.0807

¿QUÉ INFORMACIÓN DEBERÉ PROPORCIONAR?

Cuando hable con los coordinadores de Assist America, se le pedirá que proporcione:

- Su nombre, número de teléfono y relación con el empleado asegurado
- El nombre del empleado asegurado, su edad y su dirección
- Número de referencia de Assist America: **01-AA-STD-5201**
- Descripción de la emergencia y ubicación actual
- Nombre, ubicación y número de teléfono del hospital local, si aplica.

¿CÓMO CONFIGURO LA APLICACIÓN MÓVIL?

La aplicación de viajes Assist America está disponible sin costo alguno en la App Store de Apple y en Google Play. Cuando ya haya descargado la aplicación, ingrese su número de referencia de Assist America (**01-AA-STD-5201**) para activar todas las características de la aplicación. También puede añadir su dirección para utilizar la característica Travel Status Indicator [Indicador del estado del viaje]. Le hará saber cuándo esté a más de 100 millas de su hogar, y cuando tenga derecho de participación para recibir los servicios de Assist America.



Derecho de participación

ESCENARIO 3: ESTOY PLANEANDO UNAS VACACIONES CON MIS HIJOS Y CON MI ESPOSA. ¿TAMBIÉN TENDRÁN ELLOS DERECHO DE PARTICIPACIÓN PARA RECIBIR LOS SERVICIOS BAJO ESTE PLAN?

Sí, los empleados asegurados, su cónyuge o pareja de hecho y sus hijos dependientes hasta los 25 años, ya sea que estén casados o no, tienen derecho de participación para recibir los servicios de Assist America cuando viajen a más de 100 millas de su lugar legal de residencia, o a otro país, por menos de 180 días. Los cónyuges e hijos que viajan por negocios para sus empleadores no tienen derecho de participación para disfrutar de estos servicios durante esos viajes.

ESCENARIO 4: ESTOY PLANEANDO UNAS VACACIONES CON UNA DE MIS SOBRINAS. ¿MI SOBRINA TAMBIÉN TIENE DERECHO DE PARTICIPACIÓN PARA RECIBIR LOS SERVICIOS?

No. Los miembros de la familia que no sean empleados asegurados, su cónyuge, su pareja de hecho o sus hijos dependientes no tienen derecho de participación para recibir los servicios de Assist America.

ESCENARIO 5: MI HIJO DE 24 AÑOS QUIERE IR SOLO A FLORIDA DURANTE LAS VACACIONES DE PRIMAVERA. ¿TIENE DERECHO DE PARTICIPACIÓN PARA RECIBIR LOS SERVICIOS?

Sí, los hijos dependientes hasta los 25 años, ya sea que estén casados o no, tienen derecho de participación para recibir los servicios de Assist America, incluso cuando viajan sin el empleado asegurado. El viaje debe ser a más de 100 millas de su lugar legal de residencia, o a otro país, y por menos de 180 días.

ESCENARIO 6: ESTOY VIAJANDO POR NEGOCIOS CON MI ESPOSA EMBARAZADA Y ESTOY A MÁS DE 100 MILLAS DE CASA. APENAS HA CUMPLIDO 6 MESES DE EMBARAZO, PERO ESTÁ TENIENDO PROBLEMAS GRAVES Y DEBE SER HOSPITALIZADA. ¿PODRÁ UTILIZAR LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA AL VIAJERO?

Sí, su cónyuge tendrá derecho de participación para recibir los servicios de Assist America. Las participantes que estén embarazadas tienen derecho de participación para recibir los servicios de Asistencia al viajero hasta el final de su semana número 28. A partir de esa semana, Assist America no le proporcionará servicios de evacuación o repatriación a su cónyuge ni a su hijo recién nacido.

ACERCA
DEL PROGRAMACOMUNÍQUESE CON
DERECHO DE PARTICIPACIÓNSERVICIOS DURANTE UNA
EMERGENCIA MÉDICAOTROS
SERVICIOS

Servicios durante una emergencia médica

¿TENGO QUE LLAMAR A ASSIST AMERICA CUANDO CONSIDERO QUE NECESITO SER EVACUADO DEBIDO A UN PROBLEMA MÉDICO, O PUEDO ENCARGARME YO DE ORGANIZARLO TODO?

Assist America debe organizar los servicios que proporciona. No se aceptarán reclamaciones por reembolsos.

ESCENARIO 7: ¿QUÉ SUCEDE SI VIAJO A UN PAÍS EN DONDE PUEDEN HABER PROBLEMAS POLÍTICOS O VIOLENCIA Y TENGO UNA EMERGENCIA MÉDICA QUE REQUIERE EVACUACIÓN?

Assist America se esforzará para evacuarlo a la instalación médica adecuada más cercana durante una emergencia médica. Pueden haber situaciones fuera de nuestro control que podrían afectar el tiempo de respuesta del transporte.

ESCENARIO 8: LLAMO A LA ASSIST AMERICA DEBIDO A UNA EMERGENCIA MÉDICA QUE ME OBLIGA A ESTAR HOSPITALIZADO. ¿QUÉ HARÁ ASSIST AMERICA POR MÍ DESPUÉS DE LA LLAMADA?

Assist America no proporciona servicios de envío de ambulancias. En el caso de que esté experimentando una emergencia que ponga en riesgo la vida, siempre debe comunicarse con el número de emergencias local. Cuando haya llegado a las instalaciones médicas, puede comunicarse con Assist America para que lo ayude con el proceso de admisión del hospital, o con el monitoreo médico. El equipo de Assist America evaluará su atención médica para asegurarse que las instalaciones cuentan con las capacidades apropiadas para satisfacer sus necesidades. Si lo hacen, Assist America monitoreará de forma continua su atención y su condición médica. Assist América también ayudará a coordinar su atención con su seguro de salud, con sus empleados y sus familiares, siempre que usted lo solicite y aplique. Cuando usted ya esté autorizado para viajar, Assist America organizará y pagará su regreso a casa.

ESCENARIO 9: DURANTE MI VIAJE DE NEGOCIOS AMÉRICA LATINA PADEZCO DE UNA INTOXICACIÓN ALIMENTICIA Y NECESITO BUSCAR ATENCIÓN MÉDICA. ¿QUÉ DEBO HACER?

Si requiere atención médica inmediata, es recomendable que se comunique con los proveedores locales de atención de urgencias. Si no puede hacerlo, comuníquese con Assist America. Un coordinador lo ayudará a ubicar las instalaciones médicas más calificadas y los centros de atención de urgencias más cercanos a su ubicación, y le proporcionará una lista de referencias locales.

ESCENARIO 10: ME DIJERON QUE, DEBIDO A LA ATENCIÓN INADECUADA QUE ESTOY RECIBIENDO EN UN HOSPITAL LOCAL, ME LLEVARÁN A UN CENTRO DIFERENTE. PREFERIRÍA VOLVER A LOS ESTADOS UNIDOS DIRECTAMENTE EN LUGAR DE IR A OTRO HOSPITAL LOCAL. ¿QUÉ DEBO HACER?

Assist America proporciona evacuaciones médicas de emergencia a las instalaciones médicas más apropiadas que puedan proporcionar la atención adecuada al paciente. La decisión de a dónde evacuar al paciente es tomada por el equipo de tratamiento local, y por los médicos consultores de Assist America, así como del Director de Transporte. Luego de que usted sea dado de alta, Assist America coordinará y pagará la repatriación a su hogar con una escolta médica, de ser necesario.

ESCENARIO 11: ESTOY PLANEANDO HACER UN VIAJE DE MONTAÑISMO A LOS ANDES EN PERÚ CON UNO DE MIS AMIGOS. ¿TENDRÍA DERECHO A UN TRANSPORTE MÉDICO SI ME LESIONARA MIENTRAS ESCALO?

Assist America no proporciona servicios de envío de ambulancias. Usted deberá comunicarse con el número local de emergencias para obtener asistencia médica inmediata. Cuando ya haya sido admitido en el hospital o en las instalaciones médicas, usted o una persona designada, como un compañero de viaje, doctor o representante del hospital puede comunicarse con Assist America para recibir más asistencia.

ACERCA
DEL PROGRAMACOMUNÍQUESE CON
DERECHO DE PARTICIPACIÓNSERVICIOS DURANTE UNA
EMERGENCIA MÉDICAOTROS
SERVICIOS

Atención al cliente

¿PAGARÁN SI MI VIAJE SE INTERRUMPE?

No, Assist America no es un seguro de viajero, y no ofrece beneficios financieros si su viaje se interrumpe.

SI SURGIERAN PREOCUPACIONES DE SEGURIDAD DURANTE MI VIAJE, ¿PUEDE ASSIST AMERICA EVACUARNOS A UN LUGAR SEGURO?

Si una emergencia política o desastre natural hace que su destino ya no sea seguro, Assist America puede ayudarlo a coordinar un transporte para que lo lleve al lugar seguro más cercano. El participante o el empleador, si aplica, será el responsable de todos los costos incurridos, incluyendo los costos de transporte, comidas y alojamiento.

ESCENARIO 12: ESTOY SOLICITANDO UN VISADO PARA VISITAR OTRO PAÍS Y DEBO PRESENTAR UNA PRUEBA DE COBERTURA DE TRANSPORTE MÉDICO. ¿PUEDO OBTENER UNA PRUEBA DE QUE CUENTO CON SERVICIOS DE TRANSPORTE A TRAVÉS DE LA COBERTURA DE MI EMPLEADOR?

Comuníquese con Assist America a través de la aplicación móvil o envíe un correo electrónico a medservices@assistamerica.com para solicitar una Carta de cobertura que enumere los servicios de transporte a los que tiene derecho.

ESCENARIO 13: PLANEO IR A VISITAR TRES CIUDADES DIFERENTES EN EUROPA, PERO PADEZCO DE UNA CONDICIÓN MÉDICA QUE REQUIERE REVISIONES OCASIONALES. ¿PUEDO COMUNICARME CON ASSIST AMERICA ANTES DE MI VIAJE PARA LOCALIZAR A MÉDICOS QUE HABLEN MI IDIOMA?

Comuníquese con Assist America a través de la aplicación móvil o envíe un correo electrónico a medservices@assistamerica.com antes de su viaje para obtener las referencias necesarias. Un coordinador de Assist America lo ayudará a ubicar a los proveedores médicos que hablan su idioma en cada uno de sus destinos.

ESCENARIO 14: MIENTRAS VIAJO SOLO, ME HOSPITALIZAN POR UN PERIODO PROLONGADO Y/O EN CUIDADOS INTENSIVOS. ¿PAGARÁN USTEDES PARA QUE UN AMIGO O FAMILIAR PUEDA QUEDARSE CONMIGO MIENTRAS ESTOY HOSPITALIZADO?

Si su hospitalización está programada para durar más de siete días, Assist America organizará y pagará por un transporte de ida y vuelta en clase económica para que un familiar o amigo de su elección se quede con usted. Esta persona será la responsable por todos los gastos asociados con el alojamiento, el transporte local y cualquier incidente. Esta persona deberá cumplir con todos los requisitos de visado y documentos necesarios, si fura el caso.

ESCENARIO 15: MIENTRAS ESTOY DE VACACIONES CON MI AMIGO, ME HOSPITALIZAN. COMO RESULTADO DE MI EMERGENCIA MÉDICA, MI AMIGO PIERDE SU VUELO DE REGRESO A CASA QUE HABÍA SIDO PROGRAMADO CON ANTICIPACIÓN. ¿PAGARÁN EL VUELO DE MI AMIGO DE VUELTA A CASA?

Si, debido a una emergencia médica, usted requiere una evacuación de emergencia o repatriación médica, Assist America organizará y pagará el retorno de dos compañeros de viajes a su lugar de residencia legal por medio de un viaje de vuelta en clase económica. Assist America no ofrece beneficios financieros por la pérdida de su viaje programado con anticipación.

ESCENARIO 16: MIENTRAS VIAJO DE VACACIONES CON MI HIJO, PADEZCO DE UN ATAQUE AL CORAZÓN Y NO PUEDO CUIDAR DE MI HIJO COMO RESULTADO DE HABER SIDO HOSPITALIZADO. ¿ME AYUDARÁN A ENCONTRAR UN ACOMPAÑANTE PARA MI HIJO PARA QUE PUEDA REGRESAR A CASA?

Si su(s) hijo(s) de hasta 18 años de edad o su(s) hijo(s) discapacitado(s) están viajando con usted y usted no puede atenderlos debido a una emergencia médica, Assist America coordinará y pagará su regreso a su hogar o al hogar de un miembro de su familia por medio de un transporte de clase económica. De ser necesario, Assist America también organizará una escolta calificada para que acompañe a su(s) hijo(s) a su hogar.

ACERCA
DEL PROGRAMACOMUNÍQUESE CON
DERECHO DE PARTICIPACIÓNSERVICIOS DURANTE UNA
EMERGENCIA MÉDICAOTROS
SERVICIOS

Atención al cliente

ESCENARIO 17: MI HIJO ESTARÁ ESTUDIANDO EN ITALIA DURANTE DOS SEMESTRES, Y ESTÁ PENSANDO EN VIAJAR A TRAVÉS DE EUROPA DURANTE SUS VACACIONES DE INVIERNO. ¿TENDRÍA DERECHO DE PARTICIPACIÓN PARA RECIBIR LA ASISTENCIA AL VIAJERO DURANTE EL TIEMPO QUE ESTÉ ESTUDIANDO EN EL EXTRANJERO?

Los hijos dependientes tienen derecho de participación para recibir los servicios de Asistencia al viajero de Assist America para los viajes que realicen hasta por 180 días. Si su(s) hijo(s) dependiente(s) estará(n) lejos de su hogar durante más de 180 días, puede inscribirlos en la Cobertura extendida de Assist America antes de su viaje. La Cobertura extendida le(s) garantizará que puede(n) disfrutar de los servicios durante más de 180 días. Comuníquese con Assist America al **800.872.1414** o por medio de medservices@assistamerica.com para obtener más información. El periodo de Cobertura extendida debe coincidir con su póliza de The Standard.

ESCENARIO 18: A MI ESPOSA Y A MÍ NOS GUSTARÍA PASAR UNA PARTE DEL AÑO EN NUESTRO SEGUNDO HOGAR EN LA COSTA ESTE. ¿TENDREMOS DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS SI NUESTRO VIAJE DURA MÁS DE 180 DÍAS?

Usted puede disfrutar de los servicios de Asistencia al viajero de Assist America para los viajes que realice hasta por 180 días. Si está pensando en estar lejos de su hogar de residencia por un periodo más largo, y le gustaría continuar disfrutando de los servicios de Assist America, puede inscribirse en la Cobertura extendida de Assist America antes de irse de viaje. Comuníquese con Assist America al **800.872.1414** o por medio de medservices@assistamerica.com para obtener más información. El periodo de Cobertura extendida debe coincidir con su póliza de The Standard.

Para obtener más información, visite www.standard.com/travel

Standard Insurance Company | 1100 SW Sixth Avenue, Portland, OR 97204 | standard.com

* La Asistencia al viajero se ofrece mediante un acuerdo con Assist America, Inc., y no está afiliada a The Standard. La Asistencia al viajero está sujeta a los términos y condiciones, incluyendo las exclusiones y limitaciones de la descripción del programa de Asistencia al viajero. Assist America, Inc. es la única responsable de proporcionar y administrar el servicio incluido. La Asistencia al viajero no es un producto de seguros. Este servicio solo estará disponible mientras esté asegurado bajo la Póliza colectiva de The Standard.

The Standard es el nombre comercial de StanCorp Financial Group, Inc. y sus subsidiarias. Los productos del seguro son ofrecidos por Standard Insurance Company of Portland, Oregon, en todos los estados excepto en el de New York. Las características de los productos y su disponibilidad varían según el estado y son solo responsabilidad de Standard Insurance Company.