DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

Asistencia al viajero

Seleccione un tema

Explicación

QUÉ ES:

La Asistencia al viajero está disponible a través de los productos del Seguro Colectivo proporcionados por Standard Insurance Company (The Standard‡). Este servicio es proporcionado por Assist America, Inc.

La Asistencia al viajero puede ayudar a los empleados y a sus familias a prepararse para los viajes, y durante situaciones difíciles mientras están fuera de casa. El programa puede ayudar a los participantes a encontrar proveedores médicos calificados, servicios legales o a reemplazar tarjetas de crédito y pasaportes perdidos.

LO QUE NO ES:

La Asistencia al viajero **no** es un seguro de viaje. La Asistencia al viajero proporciona servicios de apoyo específicos durante un viaje. El seguro de viaje ofrece una compensación monetaria por las pérdidas que se producen durante un viaje.

Este documento explica lo que cubre la Asistencia al viajero y cómo los empleados pueden utilizarla. Comuníquese con Assist America para obtener más detalles y para hacer preguntas.

Derecho de participación

PARTICIPANTES CUBIERTOS, ENTRE LOS QUE SE INCLUYEN:

- El empleado cubierto
- Los dependientes del empleado, incluyendo el cónyuge o la pareja de hecho y los hijos dependientes, casados o solteros hasta los 25 años o discapacitados
  - Los dependientes que viajan por negocios para sus empleadores no tienen derecho de participación para acceder a estos servicios durante esos viajes.

Acceso

¿CUANDO PUEDEN LOS PARTICIPANTES UTILIZAR ESTE SERVICIO?

Para los viajes que sean a más de 100 millas de su hogar, o en un país extranjero, y por menos de 180 días consecutivos:

- Mientras se prepara para el viaje
- Durante el viaje.

Los participantes DEBEN comunicarse con Assist America lo antes posible para utilizar la Asistencia al viajero. Llame al 800-872-1414 dentro de EE.UU. | +1-609-986-1234 fuera de EE.UU. O utilice la aplicación móvil Assist America, disponible en Google Play y Apple App Store.
Número de referencia: 01-AA-STD-5201

Asistencia al viajero

Seleccione un tema

Apoyo personal

INFORMACIÓN PREVIA A SU VIAJE

La información previa al viaje está disponible a través de la página web (www.standard.com/travel), la aplicación móvil o llamando a Assist America.

Los participantes pueden acceder a información específica sobre su destino, entre la que se incluye:

- Requerimientos de visa.
- Avisos de seguridad y de viaje.
- Cambio de moneda.
- Vacunación e inmunización
- Condiciones climáticas
- Referencias a embajadas y consulados.

INFORMACIÓN SOBRE EL CRIMEN

Assist America también puede proporcionar información sobre el nivel de delincuencia en las principales ciudades y sobre los niveles documentados de amenazas en los viajes, a petición de los participantes.

LOCALIZAR ARTÍCULOS EXTRAVIADOS O ROBADOS

Assist America:

- Lo ayudará a localizar el equipaje perdido en un avión, tren u otro medio de transporte.
- Lo ayudará a coordinar la sustitución de documentos de transporte, documentos de viaje o tarjetas de crédito.

Los participantes son los responsables por todos los honorarios y costos asociados con este servicio.

REMISIÓN LEGAL Y FIANZA

Assist America lo referirá con un abogado local. Los participantes son los responsables por todos los costos.

"Si un participante es encarcelado, Assist America organizará la recepción de fondos por parte de un tercero, localizará un abogado y coordinará las fianzas, siempre y cuando lo permita la ley y exista una garantía satisfactoria de reembolso por parte del participante, un familiar o un amigo".

SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN

Estos servicios:

- Son para ayudar a facilitar la comunicación de un participante con el médico que lo atiende o con el personal del hospital.
- Si los participantes requieren servicios de traducción además de los mencionados, Assist America los remitirá a un traductor profesional, y los honorarios serán su responsabilidad.

Asistencia al viajero

Seleccione un tema

Apoyo durante una emergencia médica

MONITOREO MÉDICO

Durante una emergencia médica que resulte en la atención de un hospital por una lesión o enfermedad:

- Assist America supervisará continuamente la condición y el tratamiento del participante.
- Los médicos consultores de Assist America se asegurarán de que la atención prestada al participante sea la adecuada.
- El hospital, las instalaciones o los médicos no cuentan con un contrato con Assist America.

BÚSQUEDA Y REMISIONES A MÉDICOS Y DENTISTAS

Cuando los participantes estén viajando:

- Assist America los ayudará a encontrar médicos, dentistas e instalaciones médicas.
- Los participantes son los responsables por todos los gastos médicos y dentales que resulten de una enfermedad o lesión.

DESPACHO DE DOCTORES

Si no se dispone de evaluaciones médicas locales para determinar si el participante está en condiciones de viajar, Assist America se encargará de que un médico adecuado visite y evalúe al participante para su transporte.

El participante es responsable del costo de la visita médica.

ASISTENCIA PARA EL REEMPLAZO DE MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS MÉDICOS Y ANTEOJOS O LENTES CORRECTIVOS

Assist America se encargará de surtir una receta perdida u olvidada o una que requiera un recambio, sujeto a la ley local, siempre que sea posible.

Assist America también organizará el envío de anteojos de repuesto, lentes correctivos o dispositivos médicos.

Los dispositivos médicos son los que el médico prescribe a los participantes con fines médicos. Los participantes son los responsables por todos los costos asociados a este servicio.

Por favor, tenga en cuenta que: El enviar dispositivos médicos a través de las fronteras o el ingresar dispositivos médicos en otro país puede ser difícil. A menudo, estos artículos deben ser despachados en la aduana antes del viaje de un participante.

Cuando los participantes no pasan los dispositivos médicos por aduana antes de viajar, Assist America tratará de ayudar, pero el proceso puede llevar mucho tiempo y puede no ser posible. Assist America puede recomendar al participante que consulte a un médico en el país de destino para volver a obtener el dispositivo médico recetado.

TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN DEL SEGURO Y DE LOS REGISTROS MÉDICOS

Assist America ayudará a transferir la información y los registros médicos y de seguros al centro o proveedor médico del participante cuando sea necesario.

ASISTENCIA CON LAS VACUNAS Y LAS TRANSFUCIONES DE SANGRE

Si los participantes necesitan vacunas o hemoderivados que no estén disponibles localmente, Assist America organizará su traslado al centro o proveedor médico tratante, sujeto a la legislación local siempre que sea posible. Los participantes son los responsables por todos los gastos relacionados con este servicio.

FACILITACIÓN DE ADMISIÓN EN EL HOSPITAL

Assist America transferirá fondos o emitirá una garantía para los depósitos requeridos para la admisión en hospitales de emergencia, siempre que haya una garantía satisfactoria de reembolso de los fondos adelantados para la admisión.

Los participantes son los responsables por los gastos de la atención y el tratamiento médico, incluyendo los gastos de hospitalización.

Asistencia al viajero

Apoyo en emergencias

ASISTENCIA CON LOS ARREGLOS DE VIAJE DE EMERGENCIA

En el caso de que una condición médica cause una interrupción en los planes de viaje:

- Assist America lo ayudará con el transporte terrestre, el alojamiento en hoteles o la compra de billetes.
- Los participantes son los responsables por todos los gastos relacionados con el alojamiento en hoteles, alquiler de coches y billetes.

ANTICIPO DE EFECTIVO DE EMERGENCIA

Assist America ayudará a coordinar la transferencia de dinero en efectivo para casos de emergencia, siempre que el participante tenga una emergencia de viaje verificable y se encuentre circunstancialmente sin medios financieros.

Los participantes son responsables por la fuente de los fondos y de los honorarios asociados a la transferencia o entrega de los mismos.

RETRANSMISIÓN DE MENSAJES DE EMERGENCIA

Cuando sea posible, Assist America aceptará y recibirá mensajes de emergencia gratuitos 24/7. Los participantes deben autorizar el intercambio de estos mensajes con familiares y amigos.

EVACUACIÓN EN CASO DE DESASTRES POLÍTICOS O NATURALES

En el caso de un desastre natural potencialmente mortal o de un acontecimiento político o de seguridad que ocurra durante el viaje de un participante:

- Assist America comunicará al participante con un especialista en seguridad para discutir la asistencia de seguridad en el lugar y/o la evacuación.
- Los participantes son los responsables por todos los gastos relacionados con este servicio.

ASESORAMIENTO DE EMERGENCIA DE TRAUMA

Los participantes pueden recibir hasta una hora de asesoramiento telefónico y remisiones de seguimiento a consejeros calificados según sea necesario o solicitado en respuesta a una situación traumática.

Viajeros de transporte de emergencia

EVACUACIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA

Si los participantes o sus dependientes sufren una lesión o enfermedad mientras viajan y Assist America determina que es médicamente necesario transportarlos al centro médico adecuado más cercano:

- Assist America organizará y pagará el transporte del participante al centro médico adecuado más cercano, utilizando la supervisión médica y el medio de transporte adecuado.
- Los participantes son los responsables por el costo del transporte desde el lugar en el que ocurrió la lesión o enfermedad hasta el lugar en el que le proporcionarán la atención médica o evaluación.
- Los servicios de evacuación deben ser organizados por Assist America. No se aceptarán solicitudes de reembolso.

La decisión de evacuación es determinada por los médicos consultores y el director de transporte de Assist America, junto con el médico tratante del participante. Assist America no cumple la función de primer respondiente.

REPATRIACIÓN DE LOS RESTOS MORTALES

En el caso de la muerte de un participante durante el viaje:

- Assist America organizará y pagará la repatriación los restos, incluyendo los preparativos para el transporte a una funeraria autorizada cercana a la residencia o al país de origen del participante.
- Los servicios de repatriación de restos mortales deben ser organizados por Assist America. No se aceptarán solicitudes de reembolso.

REPATRIACIÓN MÉDICA

Cuando Assist America determine que un participante está estable y en condiciones de viajar después de haber sido hospitalizado por una lesión o enfermedad, Assist America:

- Organizará y pagará el transporte del participante hacia su residencia legal o hacia un centro de rehabilitación médica que se encuentre cerca de su hogar, con la supervisión médica adecuada.
- Pagará el costo del transporte y la escolta médica si la repatriación es necesaria como resultado directo de la condición o el tratamiento médico.
- Ayudará al participante con el alojamiento en un hotel mientras espera la repatriación. El participante es responsable por el costo de la estadía en el hotel.

La decisión de evacuación es determinada por los médicos consultores y el director de transporte de Assist America, junto con el médico tratante del participante. Los servicios de repatriación deben ser organizados por Assist America. No se aceptarán solicitudes de reembolso.

Asistencia al viajero

Seleccione un tema

Viajeros de transporte de emergencia

CUIDADO DE LOS NIÑOS MENORES

Si un menor o menores de 18 años, incluyendo a niños discapacitados, viajan con un participante y quedan desatendidos porque el participante está hospitalizado o muere:

- Assist America coordinará y pagará su transporte en clase económica a casa.
- Assist America organizará y pagará una escolta calificada para acompañar a su(s) hijo(s) si es necesario.

VISITA COMPASIVA

Si los participantes viajan solos y están o estarán hospitalizados durante siete días o más:

- Assist America organizará y pagará el transporte en clase económica de ida y vuelta para que una persona se les una.
- La persona que se una a ellos es la responsable por cumplir con todos los requisitos de visado y documentos de viaje, si procede.

ACOMPAÑANTE DE VIAJE DE REGRESO

Si los participantes requieren una evacuación médica de emergencia, la repatriación médica o la repatriación de los restos mortales:

- Assist America organizará y pagará el transporte en clase económica de hasta dos compañeros de viaje a su residencia legal.

RETORNO DEL ANIMAL DOMÉSTICO O DE SERVICIO

Si el participante es hospitalizado, Assist America organizará y pagará hasta dos días de alojamiento para su mascota o animal de servicio acompañante.

Si el participante es evacuado o repatriado por razones médicas, o si se repatrían sus restos mortales, Assist America organizará y pagará el retorno de la mascota o el animal de servicio a un familiar o amigo por medio de un transporte económico.

TRANSPORTE DE EVACUACIÓN PARA MIEMBROS DE LA FAMILIA

Si el participante es evacuado médicamente mientras viaja con sus familiares inmediatos (cónyuge, hijos o padres), Assist America hará una de las siguientes cosas:

- Arreglará y pagará el regreso de la familia a su lugar de residencia por medio de un viaje de ida, un vuelo económico u otro medio de transporte adecuado.
- Arreglará y pagará el transporte de la familia hasta el lugar donde se evacuará el participante, por medio de un vuelo económico de ida u otro medio de transporte adecuado.

RETORNO DEL VEHÍCULO

Si el participante no puede conducir físicamente su vehículo debido a un fallecimiento o a una repatriación médica que ocurra en los Estados Unidos, Assist America organizará y pagará la devolución del vehículo del participante a su hogar. Los automoviles de alquiler no tienen derecho de participación para este servicio.

El vehículo debe estar en condiciones de ser conducido. El participante es el responsable por los gastos de servicio para garantizar el funcionamiento seguro del vehículo durante el regreso.

Lo que no está cubierto

CONDICIONES Y LIMITACIONES:

Assist America paga todos los servicios de transporte que organiza. No se aceptarán las solicitudes de reembolso de transporte médico u otros servicios organizados independientemente por el participante. Assist America no se hace responsable por el costo de los tratamientos médicos y otros servicios no médicos recibidos por el participante al ser remitido por Assist America.

ASSIST AMERICA NO PRESTARÁ SERVICIOS EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- Viajes realizados específicamente para obtener tratamiento médico
- Lesiones resultantes de la participación en actos de guerra o insurrección
- Comisión de un acto o actos ilícitos
- Intento de suicidio
- Incidentes relacionados con el uso de drogas a menos que sean prescritos por un médico
- Traslado de un centro médico a otro centro médico de capacidad similar que ofrece un nivel de atención similar
- Viajes que superen los 180 días desde la residencia legal.

ASSIST AMERICA NO EVACUARÁ O REPATRIARÁ A UN PARTICIPANTE:

- Sin autorización médica
- Con lesiones leves, lesiones simples como esguinces, fracturas simples o enfermedades leves que pueden ser tratadas por los médicos locales y no impiden al participante continuar su viaje o regresar a casa
- Si la participante está embarazada y más allá del final de la 28ª semana
- Assist America no evacuará o repatriará a un niño que nazca mientras el participante estaba viajando más allá de la 28ª semana
- Con trastornos mentales o nerviosos, a menos que sea hospitalizado.

Trabajar con Assist America

Assist America debe hacer los arreglos para los servicios que proporciona y paga No se aceptarán solicitudes de reembolso. Si bien se dispone de servicios de asistencia en todo el mundo, el tiempo de respuesta del transporte está directamente relacionado con el lugar/jurisdicción en que se produce un evento.

Assist America no se hace responsable por la falta de prestación de servicios o por los retrasos en la prestación de los mismos causados por huelgas o condiciones que estén fuera de su control, entre lo que se incluyen, las condiciones meteorológicas, la disponibilidad y accesibilidad de los aeropuertos, las condiciones de vuelo, la disponibilidad de cámaras hiperbáricas, pandemias y endemias, los sistemas de comunicaciones, la ausencia de documentos de viaje adecuados o cuando la prestación del servicio está limitada o prohibida por la ley, un edicto o un reglamento.

Assist America no puede garantizar la prestación de servicios a un participante que no reúne los requisitos necesarios y que no posee una cobertura de seguro médico válida en todo el mundo. No obstante, Assist America hará sus mejores esfuerzos razonables para prestar servicio en tal circunstancia.

Se eximirá a Assist America de cualquier obligación en virtud del presente documento si dicho incumplimiento es causado por un evento, contingencia o circunstancia fuera de su control razonable, y que impida, dificulte o haga impracticable el cumplimiento de los servicios.

Las acciones legales que surjan en virtud del presente documento no serán válidas a menos que Assist America reciba una notificación escrita de las mismas en el plazo de un (1) año a partir de la fecha del hecho que da lugar a dicha acción legal.

Todos los médicos y abogados consultores son contratistas independientes y no están bajo el control de Assist America. Assist America no se hace responsable de ninguna mala práctica cometida por profesionales que presten servicios a un participante.

Asistencia al viajero

Seleccione un tema

Activación de aplicaciones y servicios móviles

DESCARGAR LA APLICACIÓN MÓVIL ASSIST AMERICA

Los participantes pueden obtener la aplicación siguiendo estos sencillos pasos:

1) Ingrese a Google Play o la App Store
2) Busque la aplicación de viajes Assist America
3) Ingrese su número de referencia y nombre del participante

Su número de referencia de Assist America:
01-AA-STD-5201

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

ACTIVAR LOS SERVICIOS

Los participantes que necesiten asistencia mientras viajan a más de 100 millas de su casa, o a un país extranjero, deben comunicarse con el Centro de operaciones 24/7 de Assist America de una de las siguientes maneras:

- Utilice el botón "Tap for Help" [Toque para recibir ayuda] de la aplicación móvil
- 1-800-872-1414 (Llamada gratuita dentro de los EE.UU.)
- 1-609-986-1234 (Llamada por cobrar fuera de los EE.UU.)
- Correo electrónico medservices@assistamerica.com

Para obtener más información sobre Assist America, visite **assistamerica.com.**

Si tiene alguna pregunta sobre su póliza de seguro, por favor, comuníquese con The Standard al **888.937.4783.**

VENTAJAS DE LA APLICACIÓN MÓVIL

La aplicación permite a los participantes acceder a una amplia gama de servicios mundiales de asistencia de emergencia:

- **Toque para pedir ayuda.** Utilice un solo toque para llamar al Centro de operaciones 24/7 de Assist America.
- **Protocolos de voz por Internet (VoIP, por sus siglas en inglés).** Evite los cargos telefónicos internacionales llamando gratis a Assist America, utilizando una conexión Wi-Fi.
- **Información para antes de su viaje.** Acceda a información detallada específica del país que visitará para preparar su viaje.
- **Alertas de viaje.** Reciba alertas sobre situaciones globales urgentes que pueden afectar los viajes.
- **Indicador del estado de los viajes.** Utilice la función de GPS para saber cuándo tiene derecho de participación para recibir los servicios.
- **Localizador de embajadas y de farmacias de EE.UU.** Localice la embajada/consulado más cercano de 23 países y farmacias cerca de usted (únicamente para farmacias de EE.UU.).
- **Tarjeta de identificación móvil.** Su tarjeta de identificación de Assist America está convenientemente almacenada dentro de la aplicación.
- **Disponible en siete idiomas.** La aplicación está disponible en inglés, español, árabe, mandarín, tailandés, bahasa y francés.

Asistencia al viajero se ofrece mediante un acuerdo con Assist America, Inc. que no está afiliada a The Standard. Assist America, Inc. es la única responsable de proporcionar y administrar el servicio incluido. Asistencia al viajero no es un artículo del tipo de los seguros. Standard Insurance Company puede cambiar de proveedor o terminar el servicio en cualquier momento. La Asistencia al Viajero no está disponible con los productos ofrecidos por The Standard Life Insurance Company of New York.

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

‡ The Standard es un nombre comercial para StanCorp Financial Group, Inc. y sus filiales. 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.