Servicios de asistencia al viajero

Sin importar dónde estés, recibirás ayuda



TheStandard®

Te brindamos ayuda y tranquilidad

Puedes enfermarte y lesionarte en cualquier lado, incluso cuando viajas. Por ese motivo, tu plan de seguro de vida grupal de Standard Insurance Company incluye servicios de asistencia al viajero de Iris OnWatch.

La asistencia al viajero asegura que tú y tus dependientes reciban el cuidado que necesitan las 24 horas, los 7 días de la semana, sin importar en qué lugar del mundo se encuentren.[1] Estos servicios están disponibles si te encuentras a más de 100 millas de tu casa por 90 días o menos, pero Iris debe coordinarlos con anticipación.

Además, Iris te brinda consejos útiles antes de tu partida, como requisitos de vacunación y documentación, tipos de cambio y recomendaciones de seguridad.

Asistencia médica para emergencias durante un viaje

En caso de una emergencia médica durante un viaje, debes llamar a las autoridades de emergencia locales de inmediato. Luego, tan pronto como sea posible, llama a Iris al número que figura en tu tarjeta de asistencia al viajero, que se adjunta en el dorso de esta hoja. Iris se asegurará de que recibas el cuidado médico adecuado, así como apoyo para tus necesidades personales y de viaje. **Iris debe coordinar con anticipación todos los servicios, incluido el transporte de evacuación médica.**

Experiencia médica y coordinación

- **Referencias médicas:** Iris te ayudará a encontrar médicos, dentistas y centros médicos.
- **Supervisión médica:** Los administradores de casos profesionales, incluidos médicos y enfermeros, se asegurarán de que recibas el cuidado adecuado o decidirán si es necesario que te trasladen a otro centro médico
- **Evacuación médica:** Si un médico elegido por Iris decide que es necesario trasladarte a otro centro médico o que debes regresar a casa para recibir tratamiento, Iris coordinará el traslado. También pagará los gastos de traslado, hasta el límite del programa de $1 millón por cada incidente médico (todos los servicios combinados).
- **Reposición de medicamentos y anteojos:** Iris coordinará la reposición de anteojos o medicamentos recetados que se han extraviado o han sido robados, de conformidad con las leyes locales. Deberás pagar estos costos.
- **Coordinación de beneficios de salud:** Si tienes cobertura médica internacional, Iris, cuando sea posible, también colaborará con tu plan médico para encontrar soluciones de pago.

Apoyo para familiares y amigos

- **Ayuda con hijos dependientes:** Si viajas con un dependiente menor de 26 años que queda sin supervisión porque tú estás hospitalizado,Iris hará los arreglos necesarios y cubrirá los gastos de viaje en avión por la ruta más directa a casa en clase económica.[2] Iris también contratará y cubrirá los gastos del servicio de un acompañante calificado para que viaje con tu hijo, si fuera necesario.
- **Regreso a casa del acompañante de viaje:** Si tienes un acompañante de viaje que debe regresar a casa, Iris hará los arreglos necesarios y cubrirá los gastos de viaje en avión por la ruta más directa en clase económica.[2]
- **Visita de un familiar o amigo:** Si estás de viaje tú solo y debes permanecer hospitalizado durante siete días seguidos, Iris coordinará y cubrirá los gastos de viaje de ida y vuelta en avión en clase económica para que un familiar o amigo te visite.[2] También recibirá $150 por día durante cinco días como máximo para sus gastos de comida y alojamiento.
- **Mensajes de emergencia:** Iris puede enviar mensajes a tu familia, amigos y compañeros de trabajo y hacerte llegar sus mensajes.
- **Repatriación de restos:** Si tú, tu cónyuge o un dependiente fallecen durante un viaje juntos, Iris coordinará y pagará el transporte para repatriar los restos a tu residencia principal, por un monto de hasta $10,000. Iris también pagará toda la documentación necesaria para los servicios que coordine. Si Iris lo aprueba, la cremación también es una opción pagadera si se la solicita en lugar de la repatriación.

Ayuda legal y financiera

- **Garantías de pago:** Es posible que algunos médicos y centros te soliciten que pagues determinados servicios médicos en el punto de servicio, incluso si tu plan médico te brinda cobertura fuera del país. Sin embargo, muchos centros en el exterior no aceptan tarjeta de crédito. En la mayoría de los casos, Iris puede garantizar el pago de estos servicios si completas un formulario de autorización de tarjeta de crédito como garantía de que reembolsarás el dinero. Esto te permite asegurarte de que no tendrás que pagar en efectivo los gastos de bolsillo.
- **Adelantos de efectivo en caso de emergencia:** Iris proporcionará adelantos de hasta $5,000 en caso de emergencia. Deberás proporcionar una garantía de reembolso y pagar los cargos de transferencia o envío.[3]
- **Consejería legal y dinero para fianza:** Iris buscará un abogado y pagará la fianza, si la ley lo permite. Deberás pagar los honorarios del abogado y la fianza, o proporcionar una garantía de pago.

Recuerda que Iris debe coordinar todos los servicios con anticipación para que tu plan los cubra. Si pagas servicios cubiertos sin la aprobación por escrito de Iris, es posible que no puedan reembolsarte los gastos.

Servicios al viajero

- **Arreglos de viaje de emergencia:** Iris puede hacer nuevos arreglos de viaje o cambiar las reservaciones de avión, hotel y alquiler de vehículo en caso de emergencia. Deberás proporcionar una garantía de pago o tarjeta de crédito para los gastos de boletos de avión, hotel y alquiler de vehículo.
- **Regreso de tu mascota a casa en caso de emergencia:** Si viajas con tu mascota y queda sin supervisión debido a que tú estás hospitalizado o falleces, Iris hará los arreglos necesarios y cubrirá los gastos de su regreso a casa. Este beneficio tiene un límite de $1,000 e incluye los cargos por comida y guardería hasta que tu mascota se traslade, y una jaula de transporte.
- **Orientación en caso de extravío o robo de tu billetera, bolso o equipaje:** Iris también podrá comunicarse con las aerolíneas y las autoridades gubernamentales para brindar ayuda.
- **Interpretación o traducción:** Iris brindará ayuda telefónica en los principales idiomas o te derivará a un servicio de interpretación y traducción de documentos escritos.
- **Regreso de tu vehículo personal en caso de emergencia:** Si no puedes conducir tu vehículo (que no esté relacionado con el trabajo) porque tienes una emergencia médica o falleces, Iris hará los arreglos necesarios y cubrirá los gastos de la devolución del vehículo a tu casa o a la agencia de alquiler. La cobertura incluye lo siguiente:
  - Cargos de transporte para que el conductor recupere el vehículo.
  - Cargos de transporte para que el conductor vuelva a su casa luego de regresar el vehículo.
  - Cargos de gasolina, peajes y estacionamiento desde el punto de recogida hasta el destino final.
  - Cargos de conducción para una agencia comercial certificada de hasta $2,500.

Si tienes una emergencia médica mientras viajas:

Dirígete de inmediato al médico u hospital más cercano o llama a las autoridades de emergencia locales.

Llama a Iris tan pronto como sea posible.

Desde los EE. UU. y Canadá: **1-866-295-4890**.
Desde el resto de los países: **+1-202-296-7482** (llamada por cobrar).

Preguntas frecuentes

P.: En una situación mortal, ¿debo llamar a las autoridades locales o a Iris?

R.: En caso de una emergencia mortal, primero debes llamar a las autoridades de emergencia locales para recibir ayuda de inmediato. Luego, tan pronto como sea posible, comunícate con Iris. Los representantes de Iris te pedirán algunos detalles iniciales que incluirán tu ubicación y la información de contacto de tu médico tratante. Después, te solicitarán información médica sobre tu condición para determinar si estás recibiendo atención de calidad adecuada para tu situación y decidirán contigo los siguientes pasos. Esto incluye considerar la necesidad de una evacuación médica. Iris debe organizar o aprobar todos los servicios relativos al transporte a fin de que sean elegibles para la cobertura.

P.: ¿El programa proporciona cobertura médica de emergencia?

R.: La cobertura médica de emergencia no es parte del programa. Iris puede garantizar el pago de los gastos médicos fuera del país en tu nombre, pero antes debes proporcionar una garantía con tarjeta de crédito. Además, eres responsable de pagar los cargos por los servicios, pero no los arreglos que Iris realice ni los cargos de administración de casos de Iris.

P.: Tengo cobertura médica. ¿Para qué necesito asistencia al viajero?

R.: La cobertura médica solo se encarga de los gastos médicos. Si eres hospitalizado, una de las consideraciones principales es si la atención que recibes es la mejor para tu condición. Iris tiene los recursos para realizar lo siguiente:

- Ayudarte a encontrar el centro médico adecuado, programar una cita y contratar a alguien que te lleve allí.
- Supervisar tu condición y el progreso médico, y determinar si necesitas ser trasladado a otro centro médico.
- Adelantar o garantizar los gastos médicos de emergencia con tu garantía de reembolso.[3] Muchos centros en otros países no aceptarán una tarjeta de crédito como forma de pago, y es posible que no tengas el efectivo necesario, lo que hace que este servicio sea una característica esencial del programa.

Condiciones y exclusiones

Los servicios de asistencia al viajero tienen cuatro condiciones y exclusiones:

1. El transporte médico debe ser médicamente necesario. Iris no te evacuará si un médico de Iris determina que puedes recibir el cuidado médico adecuado en el lugar donde te encuentras. Iris **debe** coordinar con anticipación todos los servicios de transporte médico.
2. Los servicios de asistencia al viajero se ofrecen solo a los miembros elegibles. Los jubilados no son elegibles para recibir servicios de asistencia al viajero.
3. Iris no brindará servicios ni pagará por lesiones causadas por lo siguiente:
   - Suicidio, intento de suicidio o lesiones causadas por ti mismo a propósito.
   - Guerras, invasiones, medidas tomadas por enemigos extranjeros, hostilidades entre países (declaradas o no) o guerras civiles.
   - Participación en maniobras militares o ejercicios de entrenamiento.
   - Pilotaje o clases de pilotaje, o desempeño como parte de la tripulación de una aeronave.
   - Problemas mentales o emocionales, a menos que estés hospitalizado.
   - Influencia de drogas o estupefacientes, a menos que los haya recetado un médico.
   - Consumación de un delito o intento de cometerlo.
   - Participación en actividades de atletismo profesional.
   - Viajes para recibir tratamiento o servicios médicos.
   - Servicios que no figuran como cubiertos.
4. Iris brinda servicios en todo el mundo. Sin embargo, Iris puede decidir que no es posible brindar los servicios en determinados países o localidades debido a guerras, desastres naturales o inestabilidad política. Iris intentará ayudar dentro de las limitaciones del área. Iris no es responsable por no prestar los servicios, o si estos se atrasan, en caso de que haya condiciones fuera de su control, como las siguientes:
   - Condiciones de vuelo.
   - Disturbios laborales y huelgas.
   - Rebeliones, revueltas, escándalos civiles, guerras o levantamientos.
   - Accidentes nucleares.
   - Desastres naturales.
   - Leyes o regulaciones locales.

Obtén asistencia antes de viajar

Iris puede ayudarte con lo siguiente antes del viaje:

- Información sobre los requisitos de visas.
- Pasaportes, vacunas y requisitos de vacunación.
- Información cultural.
- Información sobre el clima.
- Búsqueda de una embajada o un consulado.
- Tasas de cambio.
- Advertencias de viaje.

Recorta esta tarjeta y llévala contigo cuando viajes

Asistencia al viajero

Proporcionada por Iris OnWatch para The Standard‡

Para obtener ayuda, llama al número que se indica a continuación según el lugar en el que te encuentres. Iris debe coordinar todos los servicios con anticipación para que estén cubiertos.

EE. UU. y Canadá: **866-295-4890**

Todas las demás ubicaciones (llamada por cobrar): **+1-202-296-7482**

support@irisonwatch.com

Válido únicamente para miembros elegibles.
Los jubilados no son elegibles para recibir servicios de asistencia al viajero.

‡ 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 New York. Las características de los productos y su disponibilidad varían según el estado y son solo responsabilidad de Standard Insurance Company.

1 Exclusions and limitations apply. You must call Iris OnWatch first for services to be covered. You must guarantee funds up front. See travel assistance brochure for full terms and conditions. Iris OnWatch must make or approve all transport-related services in order for them to be eligible. You must reimburse Iris OnWatch for certain expenses. Iris OnWatch is not affiliated with The Standard, and the services provided through the travel assistance program are provided by Iris OnWatch and are not part of the insurance coverage provided by The Standard. In all cases, the medical professional, medical facility and/or attorney suggested by Iris OnWatch or providing direct services to the eligible member are not employees or agents of Iris OnWatch or The Standard, and the final selection of the medical professional or facility or legal counsel is your choice alone. Iris OnWatch or The Standard assume no responsibility for any medical advice or legal counsel given by the medical professional and/or attorney, nor shall Iris OnWatch be liable for the negligence or other wrongful acts or omission of any of the health and/or legal care professionals providing direct services. The covered member shall not have any recourse against Iris OnWatch or The Standard by reason of its suggestion of or contract with a medical professional and/or attorney. Iris OnWatch has limited operating ability in certain OFAC sanctioned countries thus services may be limited or unavailable in those countries.

2 Hasta $5,000.

3 Debes firmar un formulario de autorización de tarjeta de crédito como garantía de reembolso.

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 New York. Las características de los productos y su disponibilidad varían según el estado y son solo responsabilidad de Standard Insurance Company.

SI **24486-SPU** (10/26) 69393MUMSPLIC VPOD Rev. 4/25