

CHUBB®

Asistencia para Viajes de Chubb

Kit de iniciación para miembros de Chubb Accident & Health



Bienvenido

al Programa de asistencia para viajes de Chubb

Además de la protección ofrecida por su plan de seguro, Chubb Accident & Health ha hecho arreglos con su Proveedor de asistencia para viajes designado para darle acceso a asistencia para viajes, médica y de seguridad de emergencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana: *sin importar donde esté.*



Su Proveedor designado de asistencia para viajes

AXA Assistance

Puede llamar en cualquier momento a su Proveedor de asistencia para viajes. La línea telefónica directa de asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana aparece en su tarjeta de identificación.



Primeros pasos

Para ayudar a facilitar su viaje de negocios o su experiencia de estudio en el exterior, estamos aquí para ayudarlo(a) a prepararse para su viaje y durante su viaje al extranjero. Comencemos:

1. Regístrese en el **Portal de asistencia para viajes de Chubb**.¹
 - ▶ **Visite** TravelAssistance.Chubb.com.
 - ▶ **Inscríbase** y cree una nueva cuenta.
 - ▶ **Complete** el formulario de inscripción usando su dirección de correo electrónico.
 - ▶ **Verifique** la inscripción con su correo electrónico de confirmación.
 - ▶ **Personalice** su perfil y explore las herramientas de autogestión.
 - ▶ **Descargue** la aplicación móvil **"Travel EYE by AXA Partners"** (disponible en IOS y Android), inicie sesión y configure alertas para prepararse para su viaje al extranjero.
2. **Revise su póliza** antes de viajar al extranjero.
3. Recorte su **tarjeta de identificación para llevarla en su cartera** en caso de emergencia o **escanee el código QR** ubicado en la tarjeta de identificación y guarde el contacto de emergencia en su dispositivo móvil.
4. **Consulte a su médico de cabecera** antes de su partida respecto de la aplicación de vacunas o el suministro de recetas médicas antes del viaje.

¹El Portal de asistencia para viajes de Chubb es gestionado por un administrador de terceros, GardaWorld Crisis24, que no está afiliado con Chubb Ltd.



Servicios de asistencia

Cuando viaje por negocios o por placer, usted puede sentirse confiado(a) de que está protegido por si se produce alguna emergencia. La Asistencia para viajes de Chubb le da acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana a servicios de asistencia médica, para viajes y de seguridad en todo el mundo cuando viaja lejos de casa.

Puede llamar en cualquier momento a su Proveedor de asistencia para viajes.



Asistencia médica

- Adelanto de gastos médicos de emergencia
- Remisiones a médicos, hospitales, dentistas y clínicas
- Evacuación/ repatriación médica de emergencia (medicamente necesaria)
- Transporte médico de emergencia
- Repatriación de restos
- Despacho de médico/especialista
- Monitoreo médico
- Regreso de su menor dependiente
- Reemplazo de anteojos (gafas), medicación o dispositivo médico
- Transporte de acompañante
- Teleconsulta global
- Salud conductual remota



Asistencia de seguridad

- Asistencia para evacuación en caso de crisis de seguridad o política o desastre natural
- Línea directa de asistencia por crisis y seguridad las 24 horas del día, los 7 días de la semana para comentar inquietudes de seguridad u obtener asistencia de seguridad inmediata mientras viaja
- Asistencia de seguridad en el lugar en caso de una situación militar o de un suceso político que ponga en riesgo la vida

Esta información le proporciona un breve resumen de los servicios que tiene a su disposición. Estos servicios no son prestaciones cubiertas por el seguro. El reembolso de los gastos de los servicios está limitado por los términos y las condiciones de la póliza bajo la que usted se encuentra asegurado. Es posible que tenga que pagar los servicios no cubiertos. Es posible que un tercero proveedor le suministre los servicios. El Proveedor del Servicio de Asistencia para Viajes (TAS, por sus siglas en inglés) hará todo lo posible para referirlo a proveedores médicos y de otros servicios adecuados. No es responsable de la calidad o los resultados de los servicios prestados por proveedores independientes.

En todos los casos, el proveedor médico, el establecimiento, el asesor legal u otros proveedores de servicios profesionales sugeridos por un TAS no son empleados ni agentes de un Proveedor de TAS y la elección de proveedor depende exclusivamente de usted. El Proveedor de TAS no asume responsabilidad por los servicios prestados a usted bajo este acuerdo, y no es responsable de cualquier negligencia u otros actos u omisiones indebidos por parte de cualquiera de los profesionales médicos o legales que le brinden servicios. Los servicios de asistencia para viajes no están disponibles si su cobertura bajo la póliza no se encuentra vigente.



Asistencia para viajes

- Arreglos de viaje de emergencia
- Remisión de mensajes de emergencia
- Efectivo de emergencia
- Localización de documentos perdidos/robados
- Asistencia legal y fianza
- Información previa al viaje
- Devolución de vehículos
- Retorno de mascotas
- Interpretación/traducción



Servicios de información

- Alertas de viajes para el destino del viaje
- Información cultural
- Requisitos de visas, pasaportes y vacunación
- Remisiones a embajadas y consulados
- Tasas de cambio extranjeras
- Condiciones de clima y temperatura



Su tarjeta de identificación de viaje

Cuando se produce una emergencia lejos de casa, Chubb se asocia con un Proveedor de asistencia médica para viajes que es un líder global, AXA Assistance (AXA), para ofrecerle acceso a asistencia local, sin importar donde esté. Consulte la tarjeta de identificación de su póliza emitida, **escanee el código QR** para guardar el contacto de AXA en su dispositivo móvil y **recorte la tarjeta de identificación** para tenerla en su cartera en todo momento para recibir el mejor servicio en caso de emergencia.

Su tarjeta de identificación tiene los siguientes detalles:

CHUBB®

Para servicios de asistencia médica y de viaje, por favor llame al:

Programa de Asistencia para Viajes de Chubb

Dentro de los EE. UU.: +1-888-123-4567

Fuera de los EE. UU.: +1-312-123-4567

Envíe un correo electrónico a: MedAssist-USA@AXA-Assistance.us

Portal de asistencia para viajes

Visite la página: TravelAssistance.Chubb.com

Parte frontal de la tarjeta

- Líneas directas y correo electrónico de asistencia para viajes
- Sitio web del portal de viajes

CHUBB®

Logotipo
del TAS

Programa de Asistencia para Viajes de Chubb

Titular de la póliza: Ejemplo de nombre del titular de la póliza

Número de póliza: xxxxx

El Proveedor de asistencia para viajes ofrecerá servicios médicos de emergencia y para viajes y servicios de información previos al viaje.

Por favor, llame cuando:

- Necesite ir a un hospital o un médico
- Esté hospitalizado
- Necesite ser evacuado o repatriado
- Necesite garantizar el pago de gastos médicos
- Tenga problemas para comunicarse en el país al que haya viajado
- Su seguridad se vea amenazada por un hecho político o militar inesperado

(Solo tarjeta de identificación de muestra)

Reverso de la tarjeta

- Logotipo de su Proveedor designado de asistencia para viajes
- Nombre del titular de la póliza, número de la póliza y fecha de vigencia de la póliza para fines de verificación de la cobertura



Búsqueda de un médico o un hospital

Su Proveedor de asistencia para viajes tiene una amplia red de médicos y hospitales para ofrecerle para que usted pueda acceder a atención de calidad en todo el mundo. Puede consultar los números de líneas directas que aparecen en su tarjeta de identificación para comunicarse con un representante de servicio al cliente o buscar un proveedor en el Portal de asistencia para viajes.

Herramienta para encontrar un proveedor médico

1. Busque en el directorio de proveedores médicos (p. ej., médicos, hospitales, clínicas, etc.) tanto a nivel internacional como dentro de los EE. UU.
1. Comuníquese con su Proveedor de asistencia para viajes para que lo ayude a localizar a un proveedor médico cerca de donde esté.

Garantía de pago (GOP, por sus siglas en inglés)

Comuníquese con su Proveedor de asistencia para viajes antes de solicitar atención que requiera una Garantía de pago (GOP), que es una carta de Chubb y su Proveedor de asistencia para viajes que confirma su elegibilidad para una experiencia sin efectivo. Cuando solicite que le emitan una GOP, le pedimos que tenga a mano la siguiente información:

1. El número de su organización y el número de póliza que aparece en su tarjeta de identificación
2. Nombre del paciente, o su nombre
3. Detalles sobre la afección y el tipo de servicio médico
4. Médico o centro hospitalario elegido y su información de contacto

Usted puede solicitar una GOP en cualquier momento. Por favor, tenga en cuenta que la cobertura está sujeta a su póliza emitida, en la que se pueden incluir deducibles y coseguros. Las reclamaciones de Accident & Health de Chubb USA, el administrador de reclamaciones de la póliza y el Proveedor de asistencia para viajes de Chubb trabajarán en coordinación para determinar si el tratamiento se considera médicamente necesario al revisar el caso.



Consejos útiles para reclamaciones

Chubb Accident & Health está comprometida a llegar a una decisión honesta, justa y razonable al gestionar reclamaciones y a brindar una excelente experiencia a los clientes.

En Chubb, no solo estamos en el negocio de los seguros, sino que estamos en el negocio de las personas. Nuestros expertos especialistas en reclamaciones se detienen en cada detalle. Sin importar qué póliza haya contratado, nuestro objetivo es facilitarle la vida.

Estos son algunos consejos útiles sobre reclamaciones:

1. Antes de solicitar atención, **llame a su Proveedor de asistencia para viajes** al:
 - a. **Programar una cita** con un hospital/médico local
 - b. Arregle el pago directo con el proveedor para tener una experiencia sin efectivo¹
2. El Proveedor de asistencia para viajes coordinará² con el administrador de reclamaciones designado de su póliza para acordar una Garantía de pago
3. Para los tratamientos que se pagan en efectivo, **consulte su póliza y el kit de reclamaciones** para presentar gastos al administrador de reclamaciones designado de su póliza
4. Incluya facturas, recibos de pago e informes médicos
5. Recuerde consultar su póliza para ver la fecha de presentación
6. Al recibir un reclamo y suponiendo que no se requiera nada adicional, el tiempo aproximado de entrega es de 15 días hábiles desde la fecha de recepción³

¹ El administrador de reclamaciones de seguros y los administradores de terceros están sujetos a la póliza cubierta y pueden diferir según la póliza. La cobertura y el servicio están sujetos a las normas y leyes locales y pueden no estar disponibles.

² El Proveedor de asistencia para viajes no está afiliado con Chubb o sus administradores de terceros para administrar la póliza cubierta y gestionar reclamaciones. El Proveedor de asistencia para viajes ofrece asistencia en emergencias y coordina gastos médicos.

³ El procesamiento de reclamaciones internacionales puede llevar más de 15 días hábiles dependiendo de la fecha de presentación y la facturación del proveedor.



Honramos las promesas que le hicimos.

Estas cosas son algo personal, para usted y para nosotros.

Estamos aquí para ayudar.



Preparación para asistencia de seguridad

Una situación de emergencia puede surgir en cualquier momento y lugar. Es por eso que la Asistencia de viajes de Chubb le brinda acceso a los equipos altamente calificados de respuesta a crisis de Crisis24 para ayudarlo(a) a volver a un lugar seguro en caso de que se produzcan episodios de seguridad o políticos imprevisibles cuando esté de viaje en el extranjero. Estos son algunos consejos útiles para prepararlo por si se produce una emergencia de seguridad:

- Para solicitar Asistencia de seguridad, comuníquese primero con su Proveedor de asistencia para viajes, AXA Assistance.
- El Proveedor de asistencia para viajes coordinará asistencia de seguridad o la solicitud de evacuación con nuestro Proveedor de seguridad con reconocimiento global, **Crisis24**, una empresa de GardaWorld.
- Al llamar, **esté listo(a)** para brindar:
 - La información de quien llama (su nombre/apellido, edad, nacionalidad, etc.)
 - Un breve resumen de su situación
 - La ubicación en la que se encuentra
 - Cualquier problema médico
- Crisis24 evaluará su situación y lo guiará adecuadamente por el proceso de evacuación/repatriación hasta que usted esté seguro(a).



Crisis24 tiene un amplio reconocimiento como el verdadero experto en seguridad del mercado. Con su inteligencia líder en la industria y sus más de 30 años de experiencia en brindar soporte sobre el terreno, usted siempre cuenta con una red de confianza de profesionales en seguridad para apoyarlo en sus viajes, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Portal de Asistencia para viajes de Chubb

Gestionado por **AXA Assistance** de parte de Chubb.

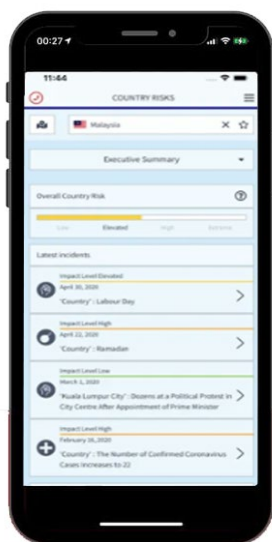
Portal de Asistencia para viajes de Chubb, Travel EYE

Acceda a su **Portal Travel EYE, por AXA**, para utilizarlo como guía para usted y su familia antes y durante su viaje al extranjero. Regístrese en el portal de autogestión de viajes y personalice su perfil, descargue la aplicación móvil y acceda a información en tiempo real de salud, seguridad y viajes basada en el destino.

Las características principales y las diversas herramientas incluyen, entre otras:

- Informes de riesgo por país/ciudad en más de 180 países
- Búsqueda en la red médica global de más de 40,000 proveedores en todo el mundo para buscar un hospital o médico local cerca de usted
- Alertas con conexión en vivo las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Mapa de riesgo global
- Medidas y restricciones por COVID-19
- Información cultural que incluye, entre otras cosas:
 - Conducta de negocios, transporte, festividades, etc.
 - Consejos de mitigación e información de contacto de asesores
 - Búsqueda de código telefónico internacional
 - Número de búsqueda de autoridades locales similar al 911

Descargar la aplicación móvil



Una vez se registre a través de la versión de escritorio, descargue la aplicación móvil **“Travel EYE by AXA Partners”** disponible para dispositivos iOS y Android.

Las **funciones principales** incluyen:

- Alertas las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Informes por país
- Hojas informativas por país
- Herramientas de avisos médicos
- Número de línea directa de su Proveedor de asistencia para viajes



Cómo registrarse

1. Se requiere registro para todos los usuarios que se conecten por primera vez visitando la versión de escritorio del Portal de viajes en TravelAssistance.Chubb.com.
2. **Cree una cuenta** e ingrese su dirección de correo electrónico, luego haga clic en **“Inscribirse”** para verificar su dirección de correo electrónico. Recuerde verificar su carpeta de SPAM/Correo no deseado en busca del mensaje automático para verificar su dirección de correo electrónico.
3. Se le enviará un correo electrónico de confirmación. Verifique su correo electrónico para confirmar su cuenta.
4. Inicie sesión después de registrarse y explore Travel EYE.

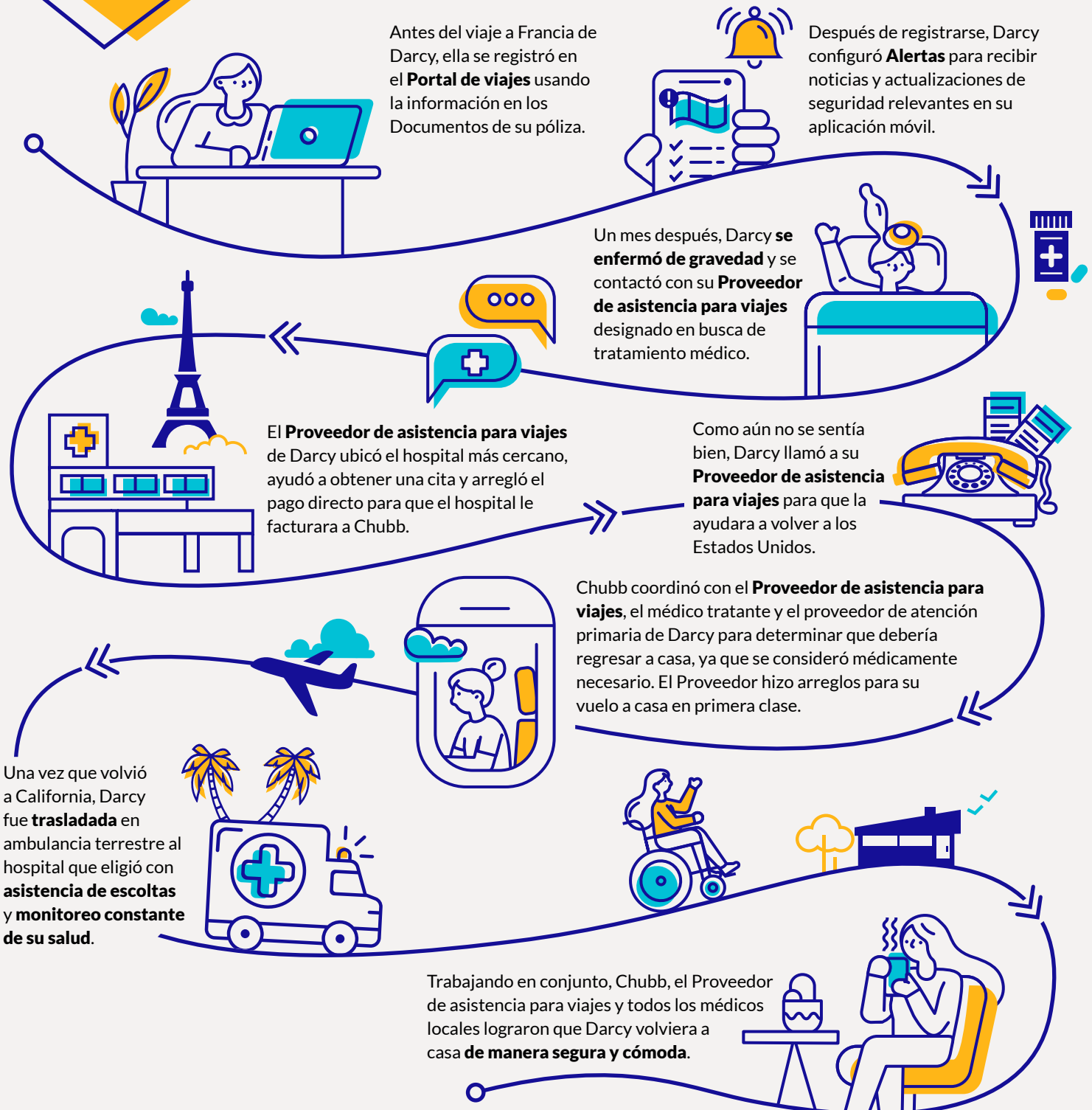
¡Un pequeño consejo!

Para obtener instrucciones paso a paso, consulte su Guía de Travel EYE para miembros.

Su viaje al extranjero

El mundo es muy diverso. Los países y las localidades tienen diferentes maneras de gestionar la asistencia médica y de viajes. El programa de Asistencia para viajes de Chubb lo conecta con un Proveedor de asistencia para viajes designado, lo que le permite navegar situaciones médicas locales.

Este es un ejemplo del viaje al extranjero de Darcy con el programa de Asistencia para viajes de Chubb:



Los escenarios de reclamación que se describen aquí son hipotéticos y se brindan únicamente para ejemplificar los tipos de situaciones que pueden generar reclamaciones. Estos escenarios no se basan en reclamaciones reales y no deberían compararse con reclamaciones reales. La cobertura exacta que brinda cualquier aseguradora está sujeta a los términos y condiciones de las pólizas emitidas. Si una pérdida particular se cubre y en qué medida depende de los hechos y circunstancias de la pérdida, los términos y condiciones de la política emitida y las leyes aplicables.



Preguntas frecuentes

Para obtener información sobre su plan de seguro, consulte los Documentos de su póliza para contactar al administrador de los beneficios de su póliza.

1. ¿A quién contacto para obtener información de la Póliza de seguros?

Por favor, consulte al administrador de reclamaciones de su póliza o a su empleador (el titular principal de la póliza) si tiene preguntas relacionadas con beneficios. La Asistencia para viajes de Chubb está aquí para ayudarlo(a) a prepararse mejor para emergencias y para buscar especialistas médicos o asistencia para viajes cuando esté en el extranjero.

2. ¿A quién contacto si tengo preguntas relacionadas con reclamaciones?

Por favor, consulte al administrador de reclamaciones de su póliza para ver a quién contactar para obtener un reembolso. La Asistencia para viajes de Chubb está aquí para ayudarlo(a) a buscar especialistas médicos y asistencia para viajes cuando esté en el extranjero.

3. ¿Dónde presento una reclamación para un gasto médico pagado en efectivo?

Si pagó en efectivo un tratamiento médico, le pedimos que se comunique con el administrador de reclamaciones designado de su Póliza y le envíe su factura, formulario de reclamaciones y documentos necesarios. Si no está seguro de quién es el administrador de reclamaciones, puede comunicarse con el Proveedor de asistencia para viajes para obtener información y coordinar el caso con su administrador de reclamaciones. Los Proveedores de asistencia para viajes de Chubb no gestionan y procesan reclamaciones; no obstante, el Proveedor de asistencia para viajes puede ayudarlo(a) a conectarse con el administrador de reclamaciones designado de su póliza para obtener apoyo adicional.

4. ¿Mi tarjeta de identificación de viaje ofrecerá garantía de pago en cualquier lugar?

No, su tarjeta de identificación de viaje tiene el objetivo de identificar su póliza y no garantiza el pago de tratamientos. Le pedimos que llame a su Proveedor de asistencia para viajes antes de buscar tratamiento. Su Proveedor de asistencia para viajes arreglará un pago directo para que Nosotros paguemos al hospital, médico y otros establecimientos médicos locales.

5. ¿Qué es Crisis24, a GardaWorld Company?

Como parte del programa de Asistencia para viajes de Chubb, su Proveedor de asistencia para viajes con Chubb se asocia a un Proveedor de asistencia de seguridad: Crisis24, un proveedor de terceros que no está afiliado a Chubb. Además de ofrecer servicios de asistencia de seguridad y/o evacuación (sujetos a su póliza y cobertura), Crisis24 también gestiona su portal de viajes, Travel Risk Intelligence Portal (TRIP).

6. No puedo registrarme en el Portal de viajes y tengo problemas técnicos. ¿A quién debo contactar?

Si tiene problemas técnicos o tiene problemas para registrarse en el Portal de asistencia para viajes de Chubb, le pedimos que envíe un correo electrónico a AXA Assistance a MedAssist-USA@AXA-Assistance.us para comunicarse con soporte técnico del portal Travel EYE.

7. ¿Qué puedo hacer para investigar la disponibilidad de medicamentos cuando estoy en el extranjero?

Visite su portal de viajes y busque detalles de información de su país huésped. Puede buscar información sobre la disponibilidad médica en la zona en la que está o a la que se dirige. Si necesita más apoyo para encontrar medicamentos en el extranjero, comuníquese siempre con su médico de cabecera antes de su viaje para que le suministre medicación para todo su viaje. Además, puede comunicarse con su Proveedor de asistencia para viajes para que lo aconsejen respecto de la disponibilidad de medicamentos.

8. ¿Cómo puedo garantizar que no haya demoras en el procesamiento de mi reclamación?

Asegúrese de proporcionar la documentación solicitada al presentar una reclamación al administrador de reclamaciones de su póliza. Asimismo, asegúrese de proporcionar un diagnóstico o una explicación adecuada para la pérdida que reclama. Al ser atendido(a) por médicos fuera de los Estados Unidos, una explicación del hecho podría ayudar a aclarar su reclamación y facilitar el proceso de reclamación.

9. ¿Qué sucede si se presenta una emergencia mientras estoy de viaje?

En caso de emergencia, llame de inmediato a su Proveedor de asistencia para viajes. Su Programa de asistencia para viajes de Chubb le da derecho a ayuda para arreglos de transporte o atención médicos; coordinación de honorarios médicos, cuando estén aprobados; control de su afección; su evacuación a un centro de excelencia médica si la atención local no es adecuada; y el suministro de ayuda y consejos de seguridad si su seguridad está en riesgo. Además, puede comunicarse con su Proveedor de asistencia para viajes si necesita ayuda para buscar un médico local u otro proveedor médico.

10. ¿Qué información necesito proporcionar si llamo para servicios de Asistencia para viajes de Chubb?

Esté preparado(a) para identificarse como miembro de [nombre del Titular de la póliza]. Su Proveedor de asistencia para viajes coordinará la autorización de servicios con su empleador y coordinará el proceso de presentación de reclamaciones con su Aseguradora, si se incurre en gastos cubiertos aprobados.

11. ¿Qué sucede si un médico o un hospital insisten en que yo mismo pague la cuenta?

Para cargos y gastos que no sean de emergencia, los proveedores pueden pedirle que pague la factura usted mismo(a) con efectivo o una tarjeta de crédito. Usted puede presentar estos cargos con un formulario de reclamación y recibos de pagos para reembolso por su oficina local de reclamaciones. En una situación de emergencia, comuníquese con AXA Assistance de inmediato para averiguar si se pueden realizar arreglos para una Garantía de pago.

12. ¿A quién contacto si tengo preguntas?

Puede comunicarse con los grupos que aparecen a continuación para las siguientes consultas:

- **Consulta sobre servicios de Asistencia para viajes de Chubb:** Comuníquese con el Proveedor de asistencia para viajes que aparece en su tarjeta de identificación
- **Consulta sobre póliza y reclamaciones:** Comuníquese con su Empleador (o gerente de RR. HH./Riesgos), Agencia o el administrador de reclamaciones de su póliza
- **Consulta sobre Portal de viajes:** Comuníquese con el equipo de Soporte técnico a MedAssist-USA@AXA-Assistance.us

CHUBB®

Gracias.

La entrega de este documento es solo para fines informativos y no constituye un contrato de seguros. Los servicios de asistencia para viajes son ofrecidos por proveedores de terceros no afiliados con Chubb. Chubb es el nombre de comercialización utilizado para referirse a ciertas subsidiarias de Chubb Limited que ofrecen seguros y otros servicios relacionados. Para obtener una lista de estas subsidiarias, por favor visite nuestro sitio web en www.chubb.com. Es posible que no todos los productos y servicios estén disponibles en todos los estados. Esta comunicación contiene resúmenes de productos únicamente. La cobertura y los servicios están sujetos al texto de las pólizas, según fueron emitidas.

Chubb. Insured.SM

This document has been translated from its original English form. If there is any inconsistency between the translated version of the form and the English version that has a material impact on the coverage provided, the English version will govern.

Este documento es una traducción del formulario original en inglés. Si existe cualquier tipo de falta de uniformidad entre la versión traducida del formulario y la versión en inglés que tenga un impacto sustancial sobre la cobertura proporcionada, la versión en inglés será la que prevalecerá.