



Procedimientos de Utilización de Servicios



Servicios de Asistencia al Viajero
Red Global de Proveedores
Servicios 24/7

Programa de
Asistencia al Viajero

PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR PRE-AUTORIZACION

El cliente (titular) o la persona autorizada actuando en su nombre deberá comunicarse con **SEGUROS PATRIA** o con la **CENTRAL OPERATIVA** disponible **24/7** a través de los números de teléfonos, facsímil o correo electrónico que aparecen a continuación:

Número Gratuito USA y Canadá	Número Directo Resto del Mundo (Se aceptan llamadas por cobrar)	Número Local Rep. Dominicana	Correo Electrónico Monitoreado 24/7
1.800. 761.4982	1.305. 921.8616	1.829.954.8525	service@segurosatria.com

USTED deberá:

- (1) Solicitar la autorización de la **CENTRAL OPERATIVA**, antes de comenzar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto o servicio;
- (2) Proporcionar la siguiente información:
 - Nombre completo del viajero que requiera el servicio
 - Tipo de asistencia requerida
 - Nombre de la compañía para la cual trabaja el viajero
 - País y número de pasaporte
 - Fecha de nacimiento
 - Número y Período de Vigencia del plan contratado
 - Dirección y teléfono del lugar donde se encuentra y pueda ser localizado, y
 - Cualquier otra información que sea necesaria o requerida

INFORMACION IMPORTANTE

Situaciones de Emergencia. Si debido a una Emergencia Médica imprevista de naturaleza grave la necesidad de asistencia fuese urgente y no le fuera posible comunicarse previamente con nuestra **CENTRAL OPERATIVA**, deberá proceder de inmediato a obtener los servicios de asistencia médica que requiera; quedando Usted o la persona actuando en su nombre obligado a comunicarse con nuestra **CENTRAL OPERATIVA**, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha en la que ocurrió la emergencia.

Plazo para Solicitar Reintegros. Únicamente se considerarán las solicitudes de reintegro que sean presentadas a **SEGUROS PATRIA** dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha en que ocurrió el evento o emergencia por el cual se requirieron los servicios de asistencia.

Medicinas Prescritas. Si necesitará medicamentos que el médico tratante o el centro hospitalario no pueden facilitarle, deberá comunicarse de inmediato con la **CENTRAL OPERATIVA** antes de proceder con la adquisición de las medicinas prescritas. Posteriormente, podrá solicitar el reembolso del gasto pre-autorizado, presentando los comprobantes o recibos originales que obtuvo por dicha compra, así como la información médica relacionada con el caso.

Condiciones Preexistentes & Recurrentes. Este programa no ofrece, ni presta servicios en relación con una condición o enfermedad pre-existente ni recurrente.



Servicios de Asistencia al Viajero
Red Global de Proveedores
Servicios 24/7

Recibos Originales. Para solicitar reembolso de cualquier gasto deberá presentarse los recibos y comprobantes originales, así como toda la documentación necesaria que se relacione con el caso, a fin de permitir la correcta evaluación de la reclamación.

Demora o Pérdida de Equipaje. La pérdida o demora de equipaje debe ser notificada a la **CENTRAL OPERATIVA** de, antes de abandonar el aeropuerto donde se registró dicha pérdida, pero en todo caso, antes de transcurridas setenta y dos (72) horas desde la fecha de ocurrencia. El Reporte de Irregularidad de Propiedad (P.I.R) provisto por la línea aérea comercial deberá ser completado en su totalidad y firmado por el reclamante. **SEGUROS PATRIA**, sus intermediarios o quien éstos designe no tendrá responsabilidad, ni obligación por artículos que falten, daño o pérdida intencional o no del equipaje, equipaje enviado como mercancía o carga, equipaje enviado con días de antelación o posterior a la fecha del viaje inscrito, daño del equipaje por material o fabricación defectuosa, desgaste por el uso acostumbrado y habitual del equipaje.

La Fecha de Inicio es cuando **SEGUROS PATRIA** comienza a prestar los servicios que ofrece el Plan y usualmente coincide con la fecha en la que inicia el viaje. El Plan cuenta con un "Periodo de Espera" de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de contratación del mismo y aplicará en todo plan que sea contratado después de haberse iniciado el viaje y durante el cual no se prestarán o pagarán por los servicios provistos bajo el mismo.

PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR UNA RECLAMACION

El Formulario de Reclamación puede obtenerse a través de Sitio-Web, página:

<http://patria.redbridgetravel.com>

Luego de haberse completado y firmado el formulario de reclamación en su totalidad, deberá ser enviado junto a todos los documentos, comprobantes y facturas originales pertinentes a **SEGUROS PATRIA** cuya dirección aparece a continuación, dentro de los noventa (90) días calendario posterior a la fecha del servicio. Cualquier falta de información puede retrasar el proceso.

Departamento de Reclamaciones

P.O. BOX 144490

Coral Gables, FL 33114 EE.UU.

Email: service@segurosatria.com

INFORMACION FUNDAMENTAL EN EL PROCESO DE UNA RECLAMACION

1. Si la reclamación es relacionada con servicios médicos, el formulario de reclamación, deberá ser debidamente completado y firmado por el médico tratante del país donde recibió la asistencia, acompañado por la factura original que muestre los honorarios por los servicios rendidos y enviada a **SEGUROS PATRIA** dentro del periodo de noventa (90) días de ocurrido el evento o la asistencia.
2. Suministre toda la documentación que permita la evaluación correcta del caso, incluyendo los comprobantes, recibos de gastos incurridos e información médica o de cualquier otra índole, que esté relacionada con la reclamación. Se requiere el envío de las facturas originales y legibles, indicando claramente la fecha, el concepto y el monto por los servicios. Las fotocopias o comprobantes de tarjeta de crédito no substituyen las facturas originales. No se aceptarán fotocopias, ni documentos ilegibles.



Servicios de Asistencia al Viajero
Red Global de Proveedores
Servicios 24/7

3. En caso que como resultado de la reclamación **SEGUROS PATRIA** se haga responsable por la diferencia en el costo de los pasajes aéreos adquiridos con anterioridad, es su obligación entregar los boletos aéreos originales a **SEGUROS PATRIA**.

4. Proveer autorización a proveedores, autoridades e instituciones que hayan intervenido en el caso o situación por el que se requieren los servicios, a revelar a **SEGUROS PATRIA**, sus intermediarios o quien éstos designe, toda la información que se considere necesaria para la evaluación de tal caso o situación.

SEGUROS PATRIA Y LA CENTRAL OPERATIVA SE RESERVA EL DERECHO DE SOLICITAR UALQUIER DOCUMENTACION ADICIONAL QUE ENTIENDA NECESARIA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACION DE UNA RECLAMACION.

DOCUMENTOS ADICIONALES CON DERECHO A SER SOLICITADOS

- Copia de pasaporte o documento de identidad.
- Copia del boleto de viaje (requerido en viajes desde Puerto Rico al territorio Continental de los EE.UU).
- Historia médica completa.
- En caso de hospitalización o cirugía, factura detallada de los gastos incurridos.
- Historial clínico o resumen de la misma (epicrisis) del centro hospitalario.
- Informe de egreso.
- Informe de evaluación de pruebas diagnósticas incluyendo biopsias, exámenes de laboratorio, radiografías y pruebas de medicina nuclear, entre otras.
- Facturas del (los) médico(s) tratante(s) indicando claramente: a) Nombre completo del paciente, b) fecha del tratamiento, c) diagnóstico, y d) procedimiento y los honorarios correspondientes. Todos los documentos deben contar con el nombre completo, la firma y especialidad del médico tratante.
- Prescripción facultativa y facturas de los medicamentos recetados.
- En caso de accidente, informe policial o en su efecto declaración jurada describiendo el accidente.
- En caso de accidente de tránsito, copia de las facturas del auto alquilado, recibo de liquidación y reporte policial.
- Copia de la póliza de seguro de automóvil si existiera cobertura para atención médica del asegurado (debe incluir número de póliza, coberturas, nombre y teléfono de la aseguradora) y aún no se hubiera otorgado beneficios.
- Si la reclamación es de un dependiente entre la edad de 18 y 23 años, es requisito enviar constancia vigente de estudios de tiempo completo en un centro de estudios superior o universidad debidamente acreditada.



Administrado por Redbridge Assist



Servicios de Asistencia al Viajero
Red Global de Proveedores
Servicios 24/7