

PROGRAMAS INTRAREGIONAL

ACCESO A SERVICIO DE ASISTENCIA NACIONAL DURANTE 24 HORAS.

PLATAFORMA DE ASISTENCIAS 24 HORAS UBICADA EN CHILE CON PLATAFORMA DE ENFERMERAS PARA DERIVACION Y PARA ORIENTACION MEDICA TELEFONICA.

El servicio se podrá solicitar llamando sin costo, cobro revertido, y desde cualquier parte del mundo al **56 (2) 27074590**, las 24 horas del día y los 365 días del año, a fin de que su Operador de Asistencia provea de la atención profesional y especializada que demande la contingencia sufrida por el beneficiario del servicio.

SERVICIO DE COORDINACION VIA WHATSAPP

Nuestra empresa dispondrá de un teléfono de emergencias para que cualquier operador de nuestra plataforma pueda coordinar y recibir los datos de los clientes que soliciten de nuestro servicio. Con esta herramienta se agiliza el proceso para que pueda estar a disposición de todos en cualquier lugar.

Teléfono: +56 9 94429950

TOPE POR ASISTENCIA MEDICA POR ENFERMEDAD Y/O ACCIDENTE: HASTA USD 10.000

ASISTENCIA POR ENFERMEDADES PREEXISTENTES Y/O CRONICAS: TOPE HASTA USD 300

Posee Asistencia Médica por Preexistencia Enfermedad hasta USD 300, que contempla atención de urgencia y/o exámenes primarios, complementarios a su sistema de salud.

Se excluyen enfermedades Catastróficas y de Alto Costo.

TRASLADO SANITARIO DEL CLIENTE EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE:

Traslado del Cliente a algún servicio de salud para atención médica de urgencia (punto 9 licitacion)

Sur Asistencia se encargará de todos los gastos de traslado incluso bajo vigilancia médica, si fuera necesaria, hasta el centro de salud más cercano (hospital, clínica, posta, etc.) y regreso al hotel o establecimiento de alojamiento. Esto incluye un nuevo traslado hacia el centro hospitalario de mayor complejidad más cercano y que cuente con la competencia técnica médica al caso, en la eventualidad de que el centro donde primariamente fue derivado el afectado no cuente con los recursos técnicos médicos para dar solución óptima al problema de salud en cuestión. Todos los traslados serán realizados bajo supervisión médica (si procede) y en el medio más adecuado a cada caso dependiendo de su gravedad, en caso de enfermedad o accidente grave que exija una consulta médica inmediata, no pudiendo esperar a la visita médica ordinaria. El traslado sanitario otorgado por este producto se realizará las veces que sea necesario de acuerdo a las indicaciones médicas que lo acrediten. **Límite: Hasta el centro médico más cercano del lugar de ocurrencia y regreso al hotel o establecimiento de alojamiento.**

En general, queremos evitar que los hospitales locales quieran evitar la atención de un paciente que no es de su región.

DIETA HOSPITALIZACIÓN DEL CLIENTE:

En caso de hospitalización del cliente debido a accidente o enfermedad, Sur Asistencia abonará los correspondientes gastos extraordinarios por concepto de dietas producidas por esa hospitalización. Dieta del cliente: Se entiende por el día cama (gastos de hospitalización, medicamentos, comidas, exámenes y honorarios médicos. Hasta USD 80

Nota: Para entregar esta cobertura hay dos opciones; Si el cliente se hospitaliza en una institución que tenga convenio con Sur Asistencia, esta última enviará una autorización que garantizará la dieta hasta los montos expresados anteriormente, siempre en el entendido que éstos montos son complementarios a su Isapre o Fonasa, debiendo el cliente cancelar lo correspondiente a él. La otra opción es cuando el lugar donde se hospitaliza el cliente no tiene convenio con Sur Asistencia: en este caso el Guía activa el servicio indicando a Sur Asistencia que el cliente se hospitalizará en determinada institución y que posteriormente reembolsará los gastos, bajo las mismas condiciones anteriores. En este caso, el cliente debe entregar los siguientes documentos para solicitar el reembolso: carta explicativa del caso, certificado médico con el diagnóstico, documentos (boletas, bonos, reembolso Isapre) en original o fotocopia ante notario. Los reembolsos serán cancelados dentro de los 30 días corridos desde la fecha de entrega de la documentación completa a Sur Asistencia.

Límite: Medicamentos Ambulatorio Hasta USD 300.

RETORNO DEL CLIENTE A SU LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL O AL HOSPITAL MÁS CERCANO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE:

Sur Asistencia se encargará de los gastos de traslado bajo vigilancia médica, si procede, y por el medio más adecuado a cada caso cuando la gravedad lo exija y siempre a criterio del grupo médico de Sur Asistencia. Serán por cuenta de Sur Asistencia los gastos de traslado desde el hospital u hotel hasta el domicilio del cliente o de un familiar de primer grado de consanguinidad, u hospital más cercano a su lugar de residencia, cuando se prevea una larga hospitalización.

En todos los casos se utilizará el medio de transporte más adecuado con el cliente en condiciones estables y siempre y cuando el riesgo del eventual traslado no supere a la beneficencia de no realizarlo, asumiendo en todo instante la responsabilidad médico legal del mismo el médico tratante que solicita el traslado hacia otro centro médico y/o domicilio.

Nota: En caso de gravedad o que se requiera por orden médica, el guía coordinador deberá enviar certificado médico en que indique la posibilidad o necesidad de enviar al beneficiario a su lugar de residencia habitual o al hospital más cercano a su residencia habitual.

Límite: Incluido en el Tope por Asistencia Médica por Enfermedad y/o Accidente.

REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS POR ENFERMEDAD Y LESIÓN A CAUSA DE UN ACCIDENTE, PRODUCIDOS A CONSECUENCIA DEL VIAJE:

Sur Asistencia reembolsará al cliente los gastos por enfermedad, y por lesión a causa de un accidente producidos a consecuencia del viaje (se excluyen atenciones de tratamientos dentales, sólo se incluye la primera atención de urgencia asociada al dolor en destino a causa de un accidente), en exceso del sistema de salud que posea: Isapre, Fonasa, Seguros Complementarios, u otros.

Límite: Incluido en el Tope por Asistencia Médica por Enfermedad y/o Accidente.

En el caso que existan complicaciones posteriores, en el origen, derivadas de alguna enfermedad o lesión accidental producidas a consecuencia del viaje, Sur Asistencia las contemplará dentro de los topes indicados anteriormente. En el caso de complicaciones en la recuperación a causa de una enfermedad preexistente Sur Asistencia se compromete a un máximo de 5 sesiones (curaciones) o hasta el límite por lesión a causa de un accidente.

La determinación final de que, si realmente corresponde a una complicación derivada de un accidente o enfermedad sufrida durante el viaje, corresponde al departamento médico de Sur Asistencia, previo análisis de los informes médicos presentados, tanto de la activación del evento mismo en viaje (requisito básico), como de informes de la evolución y complicaciones posteriores.

De no existir hospitalización el seguro tiene la siguiente cobertura: consultas médicas, honorarios médicos (pago de bono de atención con el médico especialista), tratamientos de rehabilitación (con un tope de 10 sesiones de Kinesiterapia), yeso (o bota ortopédica) y cambio del mismo si fuera necesario, remedios, radiografías y exámenes de control, reiterando que quedan excluidas estas prestaciones en cualquier tipo de hospitalización, la cual está contemplada en la cláusula DIETA DE HOSPITALIZACIÓN DEL CLIENTE.

Cuando el cliente no cuente con Sistema de Salud (Isapre o Fonasa) se aplicará como deducible la cobertura de Fonasa nivel C, para lo cual, al recibir Sur Asistencia los documentos, tomará contacto con el Centro Médico en el cual se realizó la atención. Siempre dentro de los límites estipulados.

Nota: Quedan excluidas de esta cobertura las atenciones de cualquier índole a causa de enfermedades Catastróficas y de Alto Costo, sus agudizaciones, secuelas o consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje), complicaciones de tratamientos recibidos previamente, enfermedades padecidas por el beneficiario con anterioridad al inicio del viaje; quedan excluidas las prótesis u órtesis internas o externas incluyendo pero no limitado a: prótesis dentales, audífonos, anteojos, muletas, férulas, nebulizadores, respiradores, etc.) en caso de procedimientos, cirugías u hospitalizaciones.

Están también excluidas todas las enfermedades psicológicas mentales y/o afines, así como sus consecuencias.

REPATRIACIÓN DEL CLIENTE POR FALLECIMIENTO:

En caso de fallecimiento del cliente, Sur Asistencia se hará cargo de la organización de traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación, haciéndose cargo de los gastos del mismo.

Nota: El Guía Coordinador deberá enviar a Sur Asistencia el informe de defunción efectuado por el médico, para efectuar la repatriación del fallecido.

Límite: Ilimitado.

GASTOS DE FÉRETRO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL CLIENTE:

Se reembolsarán los gastos correspondientes al féretro del cliente en caso de fallecimiento del mismo durante el viaje.

Nota: Sur Asistencia se hará cargo de gestionar con la funeraria directamente para el pago del féretro o en caso de demora a esta solicitud, NOVOJET procederá a depositar el costo del féretro, para posteriormente se reembolse a NOVOJET. Por parte de Sur Asistencia.

Límite: Hasta USD 1.000

ENVÍO DE FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN DEL CLIENTE:

En el caso que el cliente requiera una hospitalización superior a 5 días por enfermedad grave o accidente, Sur Asistencia se hará cargo de los gastos de traslado de un familiar para acompañarlo en el destino y posteriormente su regreso al lugar de origen del viaje sin que se considere como este familiar a la persona que acompaña al cliente en el mismo viaje.

Los gastos que cubre Sur Asistencia son el traslado del familiar del beneficiario al lugar de hospitalización y la dieta del familiar, de acuerdo a lo que se indica en la cláusula: "DIETA DE FAMILIAR ACOMPAÑANTE POR HOSPITALIZACIÓN DEL CLIENTE".

Nota: El Guía deberá enviar a Sur Asistencia un certificado médico en que indique que el cliente hospitalizado se encontrará en ésta situación por más de 5 días, con éste documento Sur Asistencia procederá a enviar al familiar al destino por el medio más adecuado.

Límite: Ilimitado dentro de Chile.

DIETA DEL FAMILIAR DEL CLIENTE EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CLIENTE:

En aplicación de la cláusula anterior, Sur Asistencia abonará los correspondientes gastos en concepto de dietas producidas por la estancia del familiar acompañante del cliente hasta: USD 60 diarios con un máximo de 5 días.

La dieta del familiar se refiere a la noche del hotel y alimentación (si la noche del hotel incluye desayuno, también estaría cubierto).

El familiar podría alojar en los establecimientos en convenio con Sur Asistencia o reembolsar posteriormente los gastos incurridos. De escoger el familiar otro hotel, los documentos para solicitar el reembolso serán:

- Boletas originales del hotel, siempre el plazo para pago de reembolsos es de 30 días corridos desde la fecha de entrega de la documentación completa a Sur Asistencia.

ENVÍO DE UN FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL CLIENTE:

En el caso de fallecimiento del cliente, Sur Asistencia se hará cargo de los gastos de traslado de un familiar hasta el lugar donde se encuentre el cliente.

Este familiar es distinto a su posible acompañante en el viaje y el objetivo es para acompañar al cliente desde el lugar donde se encuentre para posteriormente acompañarlo en su regreso al lugar de residencia del cliente.

Límite: Ilimitado dentro de Chile.

REPATRIACIÓN DEL ACOMPAÑANTE Y DEL FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL CLIENTE:

Si el cliente hubiera viajado con un acompañante, Sur Asistencia abonará los gastos de regreso de dicha persona, del familiar (en el caso de aplicar) para que regresen conjuntamente con el beneficiario.

Repatriación: Trasladar al beneficiario (titular y/o acompañante y/o familiar) al lugar de inhumación del beneficiario, ya sea por enfermedad, accidente o fallecimiento, según corresponda.

Límite: Ilimitado dentro de Chile.

PRESTACIONES ADICIONALES

ORIENTACION MÉDICA TELEFONICA:

Si el cliente solicitase asistencia telefónicamente a nuestra central de operaciones, será derivado a nuestra plataforma del departamento médico quienes evaluarán, ayudaran y entregaran orientación médica telefónica, además de asesoría y consejos sobre cuidados previo y posterior a la asistencia médica.

El pasajero y el guía a cargo dispondrán durante las 24 hrs del Departamento Médico de nuestra empresa para su asistencia y orientación.

El tiempo de cobertura de este ítem será durante la vigencia de su tarjeta de asistencia, desde y hasta el lugar de origen.

Límite: Ilimitado.

ASISTENCIA EN CASO DE ROBO Y EXTRAVIO DE DOCUMENTOS:

Si el cliente solicitase asistencia telefónicamente a nuestra central de operaciones para el bloqueo y desbloqueo de documentos, en caso de robo o extravío, nuestra central lo orientara, realizara gestiones de comunicación con las entidades que deban realizar las gestiones, además de información sobre los lugares donde puede reponer su documentación en destino o ciudad de origen.

Por otra parte, se entregará comunicación con familiares y con entidades bancarias o casas comerciales para el aviso de robo y extravío.

Límite: Ilimitado.

LOCALIZACION DE EFECTOS PERSONALES

Si el cliente solicitase asistencia telefónicamente a nuestra central de operaciones por la pérdida de equipaje en el medio de transporte o en el hotel por pérdida de su equipaje, Sur Asistencia se encargara de ayudar y orientar al pasajero en la búsqueda y denuncia de los objetos perdidos ante robo o extravío.

Límite: Ilimitado. Solo orientación telefónica.

TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES

Sur Asistencia proporcionara comunicación entre el titular y un familiar cercano en caso de asistencia médica o por pérdida de documentos, con el fin de poder informar y entregar contención al titular de Sur Asistencia y a su familia. Se coordinara una conferencia telefónica con un familiar de forma gratuita.

Límite: Ilimitado. Solo conexión telefónica.

PLATAFORMA DE PROFESIONALES DE LA SALUD 24/7

Sur Asistencia dispone de una plataforma las 24 horas del día y durante los 7 días de la semana que está a disposición de todos sus clientes, con el fin de poder agilizar y priorizar el nivel de urgencia o asistencia que tengan sus clientes.

Debemos recalcar que son profesionales de la salud con experiencia y que es una plataforma única en su tipo en nuestro país para una compañía de asistencia en viaje, entregando valor agregado a nuestro producto y contención a sus clientes.

LIMITE DE EDAD: Ilimitado.

Cláusula de uso General de Exclusión por Terrorismo

No obstante cualquier disposición que indique lo contrario, se acuerda por la presentes cláusula que este seguro excluye pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directa o indirectamente causados por, resultante de, o relacionados, con cualquier acto de Terrorismo sin perjuicio de la existencia de cualquier otra causa o acontecimiento que contribuya al siniestro en forma concurrente o en cualquier otra secuencia.

Para los efectos de la presente cláusula, un acto terrorista consiste en una conducta calificada como tal por ley, así como el uso de fuerza o violencia o la amenaza de ésta, por parte de cualquier persona o grupo, motivado por causas políticas, religiosas, ideológicas o similares, con intención de ejercer influencia sobre cualquier gobierno o de atemorizar a la población, o a cualquier segmento de la misma.

Esta cláusula excluye también las pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directos o indirectos, originados en cualquier acción ejercida para controlar, evitar o suprimir actos de terrorismo o que se relacionen con éstos.

Cuando los hechos en que se basa la exclusión de ésta cláusula configuren un delito de cuya comisión estén conociendo los Tribunales de Justicia, la Compañía no estará obligada a pagar ninguna indemnización por siniestro, mientras no exista un sobreseimiento judicial basado en que no concurrieron los hechos constitutivos del delito, en que éstos no son constitutivos de delito o en que no se encuentran completamente justificada la perpetración del mismo delito.

Soporte Estructura de Asistencia:

MAPFRE ASISTENCIA es una empresa reconocida en el rubro de asistencia a las personas y riesgos especiales, que cuenta con 220 empleados en sus oficinas localizadas en Santiago de Chile.

Oficina Chile: Apoquindo 4499, piso 7, Las Condes. En esta ubicación se encuentran las Gerencias: Comercial, Operaciones, Técnica y General. Adicionalmente el área de Servicio al Cliente, se encuentra en estas dependencias, que jerárquicamente depende de la Gerencia Comercial.

Sucursal Aeropuerto: Oficina ubicada en el 3er Nivel entre las puertas 5 y 6 de acceso al terminal. Cuenta con 10 ejecutivos comerciales y una supervisora del área. Esta oficina está abierta de 05:00 a 21:00 horas en horario continuado. La operación de esta oficina significa una extensión de nuestras gestiones comerciales, además de soporte de operaciones en casos excepcionales.

Oficinas Administrativas: Las Gerencias de: Administración, Finanzas y Recursos Humanos se encuentran en las dependencias del grupo MAPFRE ubicadas en Isidora Goyenechea 3520, Las Condes.

Soporte de Operaciones:

Nuestra Empresa cuenta con diversas áreas encargadas de la gestión de Operaciones.

Plataforma De Asistencia En Viaje: Cuenta con 45 ejecutivos multilingües con turnos rotativos, mediante el proceso de llamadas, coordinan y gestionan asistencias durante las 24 horas del día los 7 días a la semana.

Esta plataforma es controlada por un Supervisor, quien tiene la labor de revisar las gestiones que se realizan en cada turno.

Nuestra central de asistencia está radicada en Santiago de Chile, la cual se comunica con la red de MAPFRE ASISTENCIA a nivel mundial según sea el caso y en caso de no tener presencia en un país, entrega asistencia mediante Corresponsales con contrato válido y certificados por MAPFRE ASISTENCIA a nivel mundial.

En el departamento existe también un jefe de Operaciones y reporta al Gerente de Operaciones de la empresa.

Plataforma De Profesionales De La Salud: nuestra plataforma cuenta con profesionales de enfermería y medicina quienes supervisan los casos, entregan orientación médica telefónica, hacen el seguimiento de los casos de asistencia, con recomendaciones y observaciones certeras.

Nuestra plataforma de enfermeras y médicos funciona en horario hábil de forma presencial y en horario inhábil de forma telefónica.

Esto le entrega un carácter más profesional al cierre de los casos, a las evaluaciones del centro asistencial más idóneo que se debe utilizar y derivación del cliente, además de resolución más efectiva ante casos de mayor complejidad.

Este departamento es dirigido por una Supervisora del Departamento de Enfermería y un Jefe Médico, que es nuestro médico contralor quien revisa los casos y autoriza casos de mayor complejidad.

Departamento De Proveedores: es el área encargada de la revisión de los convenios de proveedores a nivel nacional, que se ve replicada en cada una de las filiales de MAPFRE ASISTENCIA a nivel mundial, siendo el área responsable de la red de prestadores y la renovación de los convenios.

Adicionalmente, son ellos quienes coordinan la gestión de red internacional y nacional ante eventos masivos y delegaciones con necesidades especiales.

Soporte de Servicio al Cliente:

Departamento De Servicio Al Cliente: es el área encargada en la gestión de reclamos, sugerencias y el estudio de los niveles de calidad de nuestra empresa.

Dentro de sus objetivos es supervisar el cumplimiento con un nivel de servicio telefónico de un mínimo del 82% antes de 20 segundos de espera, obtener un NPS compañía por sobre el 40% y obtener una tasa de reclamaciones procedentes por debajo del 0,5% respecto a las asistencias prestadas.

El departamento de Servicio al Cliente posee un proceso de hasta 72 horas desde que ingresa el reclamo hasta que se entrega respuesta.

Los reclamos siempre se deben responder bajo metodología de Carta Formal dirigida a quien se defina en conjunto entre NOVOJET CHILE y MAPFRE ASISTENCIA.

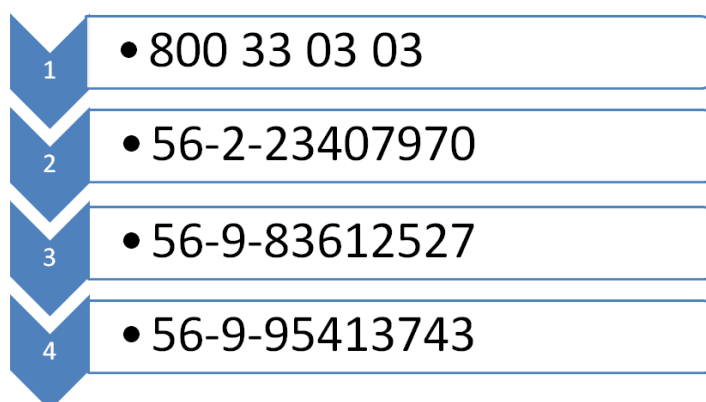
Este departamento, tendrá directa relación con el área par en NOVOJET CHILE encargada de Servicio al Cliente y Post Venta. Correo ante reclamos: servicioalcliente@surasistencia.cl

Adicionalmente, dadas las certificaciones ISO 9001:2015 vigentes, se hace necesario establecer procedimientos para los reclamos, de tal manera de asegurar estándares conocidos y que estos reclamos, permitan gestionar mejoras de carácter continuo.

Formas de Contacto Ante Asistencia

Vía Telefónica

Se dispone de teléfonos exclusivos de Asistencia en Viaje de nuestra central de asistencia que funcionan bajo la modalidad 24 / 7, con números exclusivos para los clientes de NOVOJET CHILE



cosiamc@surasistencia.cl

Vía WhatsApp™

Nuestra Plataforma de Asistencia está preparada para poder recibir asistencias vía WhatsApp™. Se reciben solicitudes desde cualquier país.

Se debe confirmar la información del pasajero, misma vía que la de correo electrónico y telefónico, para poder dar ayuda a los pasajeros a la brevedad posible. Servicio exclusivo del Coordinador Regional.

WHATSAPP™ 24 HRS: +56994429950

Acuerdos de Atendimento de Servicio

Para establecer niveles de servicios de nuestra compañía ante nuestros clientes, revisamos el historial de cada una de nuestras cuentas, ante lo cual podemos informar de los siguientes procesos.

Según los procesos de asistencia, entregaremos los siguientes plazos:

PROCESO	TIEMPO DE ESPERA	DEPARTAMENTO
Atendimiento de la llamada	Antes de 5 segundos	Operaciones
Coordinación de la Asistencia al Pasajero	Antes de los 45 minutos desde que se recibe la llamada	Operaciones y Enfermería
Llamada de Seguimiento al Pasajero	Dependiendo de Nivel de Urgencia: Nivel 1: Se realiza llamada durante 8 a 12 horas posteriores. Nivel 2: Se realiza llamada durante 6 horas posteriores. Nivel 3: Seguimiento continuo cada 2 a 3 horas.	Operaciones y Enfermería
Control de Asistencia con Centro Asistencial	Una por procedimiento según requerimientos	Operaciones y Enfermería
Autorización de Pago de Reembolsos	Hasta 10 días hábiles. Esto puede ser conversable para realizar sincronía con departamentos de NOVOJET CHILE y MAPFRE ASISTENCIA con el fin de acortar tiempos.	Reembolsos
Pago de Reintegros	Hasta 5 días hábiles posteriores a la evaluación de reembolso. Esto puede ser conversable para realizar sincronía con departamentos de NOVOJET CHILE y MAPFRE ASISTENCIA con el fin de acortar tiempos.	Reembolsos y Administración
Informes Mensuales de Asistencias emitidas y días consumidos	Hasta el 5 de cada mes vencido	Comercial
Informes Mensuales de Siniestralidad	Hasta el 5 de cada mes vencido	Operaciones y Enfermería
Respuesta de Reclamos	Hasta 72 horas posteriores a recibir correo y la información completa	Servicio al Cliente
Evaluación de Reclamos Procedentes	Hasta 48 se deben entregar respuesta y solución de los casos	Servicio al Cliente