

## **PROGRAMAS INTRAREGIONALES (1966)**

### **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 BENEFICIARIO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE:**

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 BENEFICIARIO:**

En caso de hospitalización del beneficiario debido a accidente o enfermedad, Sur Asistencia abonará los correspondientes gastos extraordinarios por concepto de dietas producidas por esa hospitalización. Dieta del Beneficiario: 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 beneficiario 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 beneficiario cancelar lo correspondiente a él. La otra opción es cuando el lugar donde se hospitaliza el beneficiario no tiene convenio con Sur Asistencia: en este caso el Guía activa el servicio indicando a Sur Asistencia que el beneficiario se hospitalizará en determinada institución y que posteriormente reembolsará los gastos, bajo las mismas condiciones anteriores. En este caso, el beneficiario 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 BENEFICIARIO 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 beneficiario 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 beneficiario 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 responsable de zona 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 beneficiario 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 BENEFICIARIO.

Cuando el beneficiario 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 coberturas la 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 BENEFICIARIO POR FALLECIMIENTO:**

En caso de fallecimiento del beneficiario, 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 responsable de zona 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 BENEFICIARIO:**

Se reembolsarán los gastos correspondientes al féretro del beneficiario 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, el Operador Turístico procederá a depositar el costo del féretro, para posteriormente se reembolse al Operador Turístico por parte de Sur Asistencia.

**Límite: Hasta USD 1.000**

#### **ENVÍO DE FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO:**

En el caso que el beneficiario 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 beneficiario 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 BENEFICIARIO".

Nota: El Guía deberá enviar a Sur Asistencia un certificado médico en que indique que el beneficiario 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 BENEFICIARIO EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO:**

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

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

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 BENEFICIARIO:**

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

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

**Límite: Ilimitado dentro de Chile.**

**REPATRIACIÓN DEL ACOMPAÑANTE Y DEL FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO:**

Si el beneficiario 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.**

**ORIENTACION MÉDICA TELEFONICA:**

Si el beneficiario 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 EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS:**

Si el beneficiario 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 beneficiario 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 coordinará 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 aq nuestro producto y contención a sus clientes.

**LIMITE DE EDAD:** Ilimitado.

### **EVENTOS Y GASTOS EXCLUIDOS**

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia Segurviaje los siguientes eventos:

- 1 - Enfermedades endémicas o epidémicas: Las asistencias por enfermedades endémicas y /o epidémicas en países con emergencia sanitaria en caso que el Titular no haya seguido las sugerencias y /o indicaciones sobre restricciones de viaje y /o tratamiento profiláctico y /o vacunación emanadas de autoridades sanitarias.
- 2- Riña, huelga o tumulto. Actos ilegales o dolosos: Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña (salvo que se tratase de legítima defensa), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Titular hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del Titular, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.
- 3 - Suicidio Afecciones, enfermedades o lesiones resultantes de intento de suicidio o de intención de cometer suicidio o causadas intencionalmente por el Titular a sí mismo.
- 4 - Drogas, narcóticos y /o afines: Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por intencional ingestión o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin orden médica. Asimismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
- 5 - Atención por personas o profesionales ajenos a su Operador de Asistencia: Enfermedades, lesiones, afecciones, consecuencias o complicaciones resultantes de tratamientos o asistencias recibidas por el Titular de parte de personas o profesionales no pertenecientes a la Organización de Prestadores de su Operador de Asistencia
- 6 - Deportes (profesional o amateur): Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en toda clase de competencias deportivas. Además, quedan expresamente excluidas las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de la práctica de deportes peligrosos o de alto riesgo, incluyendo, pero no limitado a: motociclismo, automovilismo, boxeo, polo, ski acuático, jet ski, wave runner, moto de nieve, cuatriciclos, vehículos todo terreno, snowboard, skate, parasail, buceo, aladeltismo, alpinismo, surf, windsurf, etc. Asimismo, quedan excluidas las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la práctica de ski y /u otros deportes invernales no mencionados en el párrafo anterior fuera de pistas reglamentarias y autorizadas.
- 7 - Viajes aéreos: Viajes aéreos en aviones no destinados y autorizados como transporte público.
- 8 - Partos: Controles, exámenes y complicaciones de gestación. Partos. Abortos, cualquiera sea su etiología.
- 9 - Enfermedades mentales y /o afines: Enfermedades psicológicas, mentales, psicosis, neurosis y cualquiera de sus consecuencias mediatas o inmediatas.
- 10 - Tensión arterial: Controles de tensión arterial. Hipertensión arterial y sus consecuencias.
- 11 - HIV: Síndrome de inmunodeficiencia humana, SIDA y HIV en todas sus formas, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias. Enfermedades venéreas o de transmisión sexual.
- 12 - Visitas médicas no autorizadas por su Operador de Asistencia: Las visitas médicas de control, chequeos y tratamientos prolongados, que no sean previa y expresamente autorizadas por el Departamento Médico de su Operador de Asistencia
- 13 - Prótesis y similares: Gastos de prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas de todo tipo, ya sean de uso interno o externo, incluyendo pero no limitados a: artículos de ortopedia, prótesis dentales, audífonos, anteojos, lentes de contacto, férulas, muletas, nebulizadores, respiradores, etc.
- 14 – Tratamientos: Los tratamientos odontológicos, oftalmológicos u otorrinolaringológicos, salvo la atención de urgencia descrita en estas Condiciones Generales de los Servicios Segurviaje.
- 15 - Chequeos o exámenes de rutina: Los chequeos o exámenes médicos de rutina, incluso aquellos que no sean relacionados con una enfermedad diagnosticada y comprobada, así como aquellos que no sean consecuencia directa de una enfermedad o accidente objeto del servicio Segurviaje.
- 16 - Edad: La edad del Titular, cuando ésta exceda el límite establecido en el voucher correspondiente al producto Segurviaje adquirido.
- 17 - Riesgos profesionales: Si el motivo del viaje del Titular fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional. En todos los casos, los servicios descritos en estas Condiciones Generales de los Servicios Segurviaje serán complementarios de los que deban prestarse por parte de entidades asistenciales

y de seguros según las normas de seguridad industrial y de riesgos laborales aplicables en el país donde se presente la enfermedad o accidente objeto del servicio.

18 - Gastos no autorizados: Gastos de hotel, restaurante, taxis, comunicaciones, etc. que no hayan sido expresamente autorizados por una Central Segurviaje.

19 - Acompañantes y gastos extras: En los casos de hospitalización del Titular, se excluyen expresamente todos los gastos extras así como de acompañantes. **IMPORTANTE:** En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento de una enfermedad de base y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, su Operador de Asistencia queda eximido de prestar sus servicios, de conformidad con lo previsto en lo indicado en las "Obligaciones de su Operador de Asistencia", y en lo indicado en los "Eventos y gastos excluidos" de las presentes Condiciones Generales de los Servicios Segurviaje. A tal fin su Operador de Asistencia se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

Servicios complementarios a los sistemas de salud o isapres de los beneficiarios.