

PROGRAMAS TURISMO SOCIAL

ACCESO A SERVICIO DE ASISTENCIA NACIONAL DURANTE 24 HORAS.

PLATAFORMA DE ASISTENCIAS 24 HORAS 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 cliente del servicio.

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 Enfermedades Preexistentes hasta USD 300, que contempla atención de urgencia y/o exámenes primarios.

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

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, INCLUIDO COVID-19:

En caso de hospitalización del cliente debido a accidente o enfermedad, Sur Asistencia pagará 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 este servicio 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 serán cubiertos por Sur Asistencia, 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 cancelará los gastos indicados bajo las mismas condiciones anteriores. En este caso, el cliente debe entregar los siguientes documentos para solicitar el Pago. carta explicativa del caso, certificado médico con el diagnóstico,

Se incluye dieta de hospitalización a causa de Covid-19 positivo, únicamente en caso de hospitalización del cliente.

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, INCLUIDO COVID-19:

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 Atención 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 cliente a su lugar de residencia habitual o al hospital más cercano a su residencia habitual.

Se incluye Retorno del cliente a causa de Covid-19 positivo, únicamente en caso de hospitalización del cliente.

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, INCLUIDO COVID-19:

Sur Asistencia Pagará 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).

Se incluye Rembolso de gastos médicos por enfermedad a causa de Covid-19 positivo, únicamente en caso de hospitalización del cliente.

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 la asistencia en viaje incluye el siguiente servicio: 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.

Nota: Quedan excluidas de estos servicios las atenciones de cualquier índole a causa de enfermedades Catastróficas y de Alto Costo, sus agudizaciones, secuelas o consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcandurante el viaje), complicaciones de tratamientos recibidos previamente, enfermedades padecidas por el cliente conanterioridad 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 pagarán 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, el Operador de Turismo procederá a depositar el costo del féretro, para posteriormente se pagarán a el operador de Turismo. 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 cliente 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 pagara 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 pagar posteriormente los gastos incurridos. De escoger el familiar otro hotel, los documentos para solicitar el pago 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 pagara los gastos de regreso de dicha persona, del familiar (en el caso de aplicar) para que regresen conjuntamente con el cliente.

Repatriación: Trasladar al cliente (titular y/o acompañante y/o familiar) al lugar de inhumación del cliente, 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, ayudarán y entregarán 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 servicio 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 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 orientará, realizará 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 encargará 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 proporcionará 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 a nuestro producto y contención a sus clientes.

LÍMITE DE EDAD: ILIMITADO.

COBERTURA COVID

Incluye cobertura Covid según se indica:

- Traslados desde y hacia el centro asistencial, Tope: Ilimitado
- Dieta de hospitalización del cliente
- Traslado de familiar o acompañante por repatriación del cliente.
- Rembolso de gastos Médicos por enfermedad y lesión a causa de un accidente producido a consecuencia del viaje.
- Traslado desde destino hasta hotel o residencia sanitaria, Tope: Ilimitado
- Retorno desde el destino a su lugar de origen por retraso a causa de cuarentena, Tope: Ilimitado en transporte más adecuado de acuerdo a ciudad de origen y estrado del pasajero.
- Repatriación Funeraria según producto emitido.
- Asistencia es válida según fecha de inicio y término, no importando medio de transporte que utilice el pasajero para llegar al destino.
- Ilimitado.