



Protección

VIAJA

con **confianza** 



Preguntas frecuentes



CONTENIDO

Proceso de reclamación de servicios de asistencia	3
Proceso de reclamación en caso de emergencia médica	3
Preguntas frecuentes sobre lo que cubre el programa	4
Preguntas en caso de COVID-19	5
Otras preguntas frecuentes	6

Proceso de reclamación de servicios de asistencia

1. ¿Qué hacer en caso de solicitar un servicio de asistencia?

Para hacer tu cita de Telemedicina, en caso de alguna Asistencia, o para resolver alguna duda con respecto al trámite de tus siniestros, por favor comunícate con nosotros al teléfono:

- AIG: 55 9126 9501

Proceso de reclamación en caso de **emergencia médica**

1. ¿Qué debo hacer en caso de emergencia médica?

1. Comunícate al teléfono de AIG:

- AIG: 55 9126 9501

2. Proporciona los siguientes datos:

- Nombre completo
- Nombre de hotel
- Número de habitación
- Teléfono de contacto
- Síntomas o requerimiento

3. Sigue los pasos que AIG te proporcione para recibir la atención médica

Preguntas frecuentes sobre lo que cubre el programa

1. ¿Qué coberturas incluye el programa de asistencia que me ofrece el hotel?

- Gastos Médicos por accidente o enfermedad no preexistente (Incluido COVID)
- Gastos médicos por traslados del asegurado (al hospital)
- Gastos de Hotel por convalecencia
- Médico Virtual / Telemedicina • Repatriación de Restos (Accidente o enfermedad)

2. ¿Qué incluye la cobertura de Gastos Médicos por Accidente o enfermedad no preexistente (Incluido COVID)?

- Consultas Médicas
- Atención por Especialistas
- Exámenes Médicos prescrito por el médico tratante relacionados al padecimiento cubierto
- Gastos médicos por hospitalización
 - Internaciones
 - Intervenciones Quirúrgicas en caso de emergencia
 - Terapia Intensiva y Unidad Coronaria

3. ¿Qué incluye la cobertura de Gastos médicos por traslados del asegurado (al hospital)?

Cubre el traslado del afectado al centro de salud más cercano, por el medio de transporte que el Departamento de Asistencias de la Aseguradora considere más apropiado. Este servicio deberá ser previamente solicitado y autorizado por AIG.

4. ¿Qué incluye la cobertura de “Gastos de Hotel por convalecencia (En caso de que exista prohibición de regresar al lugar de residencia)?

Cuando de acuerdo con el médico tratante y en común acuerdo con el equipo médico de la Central de Asistencias, el Huésped obligatoriamente deba guardar

reposo, AIG cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en su plan de asistencia, con un máximo de 5 (cinco) días posteriores al check out.

Dichos gastos contemplarán únicamente los costos de la habitación, alimentos de los huéspedes, y gastos especiales en los que tuviera que incurrir el hotel para acondicionar la habitación por la convalecencia de los huéspedes registrados en la habitación. Este beneficio será pagado al hotel contra presentación de las facturas correspondientes.

5. ¿Qué incluye la cobertura de Médico Virtual / Telemedicina?

Los huéspedes podrán recibir orientación médica a través de conferencia telefónica y/o videoconferencia sobre qué hacer para aliviar sus síntomas permaneciendo en su hotel o lugar de permanencia o se recomendará ser asistido en centros de urgencias o salas de emergencias, de acuerdo a la severidad de los síntomas que describen los mismos.

6. ¿Qué incluye la cobertura de Repatriación de Restos (Accidente o enfermedad)

- En caso de fallecimiento del huésped durante la vigencia del plan, AIG organizará y sufragará la repatriación funeraria desde el exterior, tomando a su cargo los gastos de:
 - Féretro simple obligatorio para el transporte internacional
 - Trámites administrativos y el transporte del cuerpo hasta el primer lugar de ingreso al país de residencia habitual del fallecido hasta el tope especificado en la tabla de beneficios
- Esta cobertura aplica si la estancia es diferente al lugar de residencia

Preguntas en caso de COVID-19

1. ¿La póliza cubre los gastos médicos en caso de ser diagnosticado por COVID-19?

Sí. La póliza cubre los gastos médicos necesarios en caso de requerir atención médica por diagnóstico positivo de COVID-19 hasta la suma asegurada indicada en la cobertura de Gastos Médicos por Enfermedad. Siempre y cuando los primeros síntomas y/o signos se presenten posterior al check-in en el hotel.

2. ¿Qué pasa si el médico determina que no puedo regresar a mi lugar de residencia ya que soy portador de COVID?

Mediante la cobertura de gastos de Hotel por convalecencia se cubren hasta 5 días de hospedaje, siempre y cuando haya indicación del médico tratante y en común acuerdo con el equipo médico de la Central de Asistencias; hasta el monto establecido en el detalle de coberturas.

3. ¿Qué pasa si presento algunos o todos los síntomas relacionados con el COVID, lo cubre este seguro?

Son cubiertos siempre y cuando los síntomas fueron presentados posterior al Check in.

4. ¿Esta póliza cubre la prueba de COVID?

Sí, siempre y cuando sea prescrita por un médico tratante derivado de síntomas relacionados a la enfermedad y sea previamente autorizada por la central de asistencias de AIG.

Otras preguntas frecuentes

1. ¿Puedo acudir a cualquier médico u hospital y solicitar posteriormente el reembolso?

No. Todos los servicios deberán ser previamente coordinados y/o autorizados por AIG.

Sólo en casos de absoluta y comprobada urgencia donde no sea posible coordinar el servicio a través de AIG, se podrán reembolsar los gastos a los que hubiera incurrido el Huésped siempre y cuando se hayan reportado a AIG dentro de las siguientes 24 horas.

2. Si se presentara una emergencia médica fuera del hotel ¿aplica la cobertura?

Sí, la póliza cubre gastos médicos por cualquier enfermedad que se originen durante el periodo de estancia en el hotel de Grupo Posadas, desde el momento del check-in y hasta el check-out ya sea dentro o fuera de las instalaciones del hotel.

3. ¿Está cubierto el parto y/o alguna complicación del embarazo?

No; la póliza no cubre las complicaciones del embarazo ni los gastos en relación al parto o la cesárea.

4. Si cuento con algún otro seguro de gastos médicos ¿Puedo ocupar esta póliza en conjunto?

Sí. Este producto es un beneficio independiente a cualquier póliza de seguro con la que cuente cada Huésped, AIG únicamente se hará responsable de los beneficios descritos en esta póliza.

5. Si después del check-out tuviera una enfermedad ¿me lo cubre la póliza?

No quedarán cubiertos los gastos posteriores al check-out.

6. ¿Cuánto tengo que pagar por cada servicio utilizado de la Póliza?

No tiene ningún costo extra hasta los límites establecidos en esta póliza, los gastos excedentes quedan a cargo de cada huésped.

7. ¿Que aseguradora es esta póliza?

El seguro es proporcionado por AIG Seguros México, S.A. de C.V.

8. ¿Se pueden recetar medicamentos en Telemedicina?

No, se otorgará asistencia médica telefónica. en ningún caso el médico podrá dar un diagnóstico ni se podrán recetar medicamentos.

9. ¿Se debe entregar algún documento para realizar alguna reclamación o asistencia?

No únicamente identificación oficial, en caso de ser necesario.

10. ¿A partir de qué momento opera esta póliza?

Esta póliza opera para todos nuestros huéspedes de los Hoteles de Grupo Posadas a partir del 7 de septiembre de 2020.

Protección
VIAJA
con **confianza** 