Protección VIAJA con confianza

Preguntas frecuentes

1 Septiembre 2022

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:

   - Pan-American **800 062 2776**

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

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

   1. Comunícate al teléfono de Pan-American:
      - **800 062 2776**
   2. Proporciona los siguientes datos:
      - Nombre completo
      - Nombre de hotel
      - Número de habitación
      - Teléfono de contacto
      - Síntomas o requerimiento
   3. Sigue los pasos que se indiquen en la llamada telefónica 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 Pan-American y su departamento de Asistencias.

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, Pan-American 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 huesped durante la vigencia del plan, Pan-American 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 Pan-American.

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 Pan-American.

   Sólo en casos de absoluta y comprobada urgencia donde no sea posible coordinar el servicio a través la central de Asistencias de Pan-American, se podrán reembolsar los gastos a los que hubiera incurrido el Huésped siempre y cuando se hayan reportado a Pan-American y su central de Asistencias 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, Pan-American 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, 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 respalda este seguro?**

El seguro es proporcinoado por Pan-American Life Insurance Group y su Central de Asistencia que apoya la recepción de llamadas, atención de servicios y su correcto seguimiento y atención ante una emergencia médica.

8. **¿Se pueden recetar medicamentos en Telemedicina?**

No, se otorgará asistencia médica telefónica y 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?**

En caso de reclamación o reembolso deberá presentar los documentos que son necesarios para la evaluación del caso:

1. FORMULARIO DE SOLICITUD DE REEMBOLSO (completo y firmado).
2. Fotocopia del pasaporte o algún otro ID- oficial.
3. Estado de cuenta bancario (menos a 3 meses).

Adicionalmente, deberá presentar la siguiente documentación según el beneficio solicitado:

Prolongación de estadía en el Hotel (se deberá reportar al teléfono 800 062 2776 de forma inmediata al momento de obtener la prueba positiva del huésped).

1. Estudio que confirme que, durante la estancia, dio positivo a COVID (PCR o antígeno) coordinado por el Hotel.
2. Itinerario (check-in, check-out original), así como prolongación del check-out (extensión).
3. Comprobantes de gasto (hotelería, alimentación).

Prolongación de estadía en el Hotel (se deberá reportar al teléfono 800 062 2776 de forma inmediata al momento de obtener la prueba positiva del huésped).

1. Estudio que confirme que, durante la estancia, dio positivo a COVID (PCR o antígeno) coordinado por el Hotel.
2. Itinerario (check-in, check-out original), así como prolongación del check-out (extensión).
3. Comprobantes de gasto (hotelería, alimentación).

Gastos Médicos

1. Comprobantes originales de los gastos efectuados.
2. Notas médicas completas de la asistencia recibida (incluye diagnóstico médico).

Indemnización por Muerte Accidental

1. Acta de defunción.
2. Acta del Ministerio Público.
3. Estado de cuenta para pago del beneficiario.
4. Identificación del asegurado y del beneficiario.

10. ¿A dónde debo enviar los documentos para poder tramitar un reembolso de gastos médicos por accidente y/o enfermedad?

Favor de enviar la información a: Siniestrosapvida@palig.com

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

Esta póliza opera para todos nuestros huéspedes de los Hoteles de Grupo Posadas a partir del 1 de septiembre del 2022.

Protección

VIAJA

con **confianza**

©Lockton México 2020