

Información importante antes de viajar

VERIFICACION

• Al recibir su seguro de viajes verifique que todos los datos consignados en su TICKET y tarjeta **ANGEL GUARD ASSIST®** sean correctos. Controle especialmente los teléfonos indicados como contacto en caso de emergencia, como así también las fechas de vigencia y el producto adquirido. Retire la credencial **ANGEL GUARD ASSIST®** y colóquela en un lugar de fácil acceso (p. ej. su billetera). Porte siempre con usted su documento de identidad y su Tarjeta **ANGEL GUARD ASSIST®**. Coloque el identificador en su equipaje. Lea atentamente las Instrucciones y Condiciones Generales de los Servicios **ANGEL GUARD ASSIST®**.

DURANTE EL VIAJE

COMO COMUNICARSE CON UNA CENTRAL ANGEL GUARD ASSIST

• En su porta documentos **ANGEL GUARD ASSIST®** encontrará el Teléfono de la central de acuerdo al lugar donde UD. se encuentra. Recuerde que TODOS los servicios contenidos en el contrato, operan únicamente mientras el mismo se encuentra vigente y cuando el Titular se haya comunicado, solicitado y obtenido la autorización de asistencia de **ANGEL GUARD ASSIST®** al momento de requerir CUALQUIER TIPO DE ASISTENCIA. Para obtener la asistencia, el Titular deberá SIEMPRE comunicarse con la Central Internacional de **ANGEL GUARD ASSIST®** así:

+1-866-981-8075 USA, PUERTO RICO Y CANADA (Acceso gratuito)
901-848-024 ESPAÑA (Cargo Revertido)
800-048-8250 REINO UNIDO
+1-954-601-1369 RESTO DEL MUNDO (Cargo Revertido en Estados Unidos)
829-249-6532 REPÚBLICA DOMINICANA (Número Local Santo Domingo)

• Si usted por cualquier motivo no logra contactarnos telefónicamente, puede hacerlo a través del correo electrónico emergencias@goval-tpa.com, indicando su nombre, número de contrato, país y ciudad donde se encuentra y un número telefónico donde podamos llamarle.

• También puede acceder a nuestro chat durante las 24 horas en nuestro web site: www.agassist.net

• Otra forma de comunicarse desde cualquier país, es llamar al **+1-954-601-1369** en estados unidos, conservando el recibo expedido por el operador para solicitar el reembolso.

• Recuerde que debe marcar TODOS los números y seguir estrictamente las instrucciones que se detallan en la tarjeta de asistencia. En los terminales aéreos, hoteles y lugares públicos, existen varios teléfonos que permiten

llamadas a líneas Toll Free; ante todo, usted deberá cerciorarse de que el teléfono del cual está marcando, tiene esta posibilidad, pues los teléfonos de línea exclusivamente local no lo permiten.

• Si por alguna razón no logra comunicarse con la Central de Atención Telefónica, llame por cobrar a nuestras oficinas principales en Santo Domingo al +1 (809) 534-9502 en horario de oficina.

LA NATURALEZA DE SU PROBLEMA LE PERMITE REQUERIR LOS SERVICIOS DE ANGEL GUARD ASSIST

• Comuníquese con **ANGEL GUARD ASSIST®** y siga cuidadosamente las instrucciones del operador. De ello dependerá fundamentalmente la eficacia de la asistencia solicitada. Informe al operador de la Central de Atención Telefónica claramente su nombre completo y qué le sucedió o qué tipo de ayuda está necesitando.

• Informe su No de tarjeta de **ANGEL GUARD ASSIST®** y la dirección exacta donde se encuentra, un número telefónico para contactarlo y no ocupe la línea durante los siguientes 15 minutos. En caso que usted no pueda, por cualquier circunstancia, hablar directamente con la Central de Atención Telefónica, pídale a un acompañante que le colabore con la comunicación. Recuerde que SIEMPRE debe comunicarse con la Central. Si por causa de la situación de urgencia no pudo comunicarse a la Central



de Atención Telefónica, intente efectuar la llamada desde el centro hospitalario antes de ser dado de alta para reportar la novedad.

EL PROBLEMA DE SALUD ES GRAVE, LA NECESIDAD DE ASISTENCIA ES MUY URGENTE, Y UD. NO ESTA EN CONDICIONES DE REQUERIR EL SERVICIO A NUESTRAS CENTRALES

- En este caso, lo fundamental es que Ud. reciba asistencia inmediata en el lugar en que se encuentre, a través de los profesionales y/o establecimientos sanitarios que puedan atenderlo.
- Pero luego indefectiblemente dentro de las 24 horas siguientes Ud. o cualquier persona que lo acompañe deberá comunicarse con la central **ANGEL GUARD ASSIST®** y proporcionar toda la información relativa al evento sufrido y a la asistencia recibida.
- De esta forma, personal de **ANGEL GUARD ASSIST®** se pondrá en contacto con el Centro Asistencial donde Ud. se encuentra, para así controlar en todas sus fases la prestación del servicio. Siga cuidadosamente estas indicaciones, ya que de ello dependerá que **ANGEL GUARD ASSIST®** se haga cargo de los gastos devengados, tal como se explica en las Condiciones Generales de los servicios **ANGEL GUARD ASSIST®**.
- En casos de atención médica que no haya sido coordinada por nuestra Central de Atención Telefónica o que usted haya sido autorizado para tomar los gastos a su cargo y solicitar su posterior reintegro, usted debe solicitar un reporte médico ó resumen de la Historia

Clínica para adjuntar a su reclamación, como soporte de las facturas de gastos médicos y/o hospitalarios.

- En casos de provisión de medicamentos que no puedan ser entregados por el médico o la clínica, usted podrá adquirirlos y solicitar su posterior reembolso, siempre y cuando cuente con autorización de la Central de Atención Telefónica. Para efectos de dicho reembolso, deberá presentar adjunto a la solicitud la receta (prescripción) original del médico y las correspondientes facturas de la farmacia.
- Si el servicio no puede ser autorizado por cualquier motivo (vencimiento de la vigencia, auto-asistencia previa, enfermedad preexistente, etc.) usted debe pagar por el valor del mismo.
- Recuerde que no se trata de un seguro médico, póliza de medicina pre pagada ni de un servicio ilimitado, por lo que debe leer siempre las condiciones generales y tener presentes las exclusiones y servicios no cubiertos, así como las reglas que deberá aplicar en cada caso para obtener una oportuna y adecuada asistencia.
- En caso de demora o pérdida del equipaje, recuerde que deberá comunicarse con la Central de Atención Telefónica ANTES de las próximas 24 horas de la ocurrencia del hecho y preferiblemente antes de abandonar el Aeropuerto, y SIEMPRE deberá diligenciar el P.I.R. (Property Irregularity Report) que le será suministrado por la aerolínea.
- Los procedimientos autorizados deberán ser utilizados por el paciente únicamente en la fecha de expedición de

la autorización, siempre y cuando su Tarjeta de Asistencia este vigente.

- Las enfermedades preexistentes, sus agudizaciones o complicaciones, están expresamente excluidas de la cobertura. Favor tomar atenta nota de los antecedentes médicos y alergias aquí reportados.
- Servicios de transporte (taxis, etc.) no hacen parte de los beneficios de la cobertura, a excepción de casos particulares en los cuales enviemos autorización expresa para este servicio.
- En Norteamérica, (EEUU y Canadá) es obligatorio que los menores de edad siempre acudan a los servicios médicos en compañía de uno de sus padres, un acompañante adulto o un tutor responsable de su estadía y tener diligenciado un formulario de autorización; por lo tanto para el caso de menores de edad viajando solos, debe considerar diligenciar un documento donde se autoriza por parte de sus padres o tutor la atención del menor en un centro médico. Sin este documento las clínicas y médicos no aceptaran la atención del menor.

Si necesita más información favor dirigirse a la página:

http://www.bc.edu/schools/law/jrap/meta-elements/pdf/jrap_medical_consent.pdf