



Procedimientos de
Utilización de Servicios

PROSSAM



Programa de
Asistencia al Viajero

PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR PRE-AUTORIZACION

El viajero, (o la persona autorizada actuando en su nombre) deberá comunicarse con la CENTRAL OPERATIVA de Redbridge Travel Assist, disponible **24/7** a través de los números de teléfonos, facsímil o correo electrónico que aparecen a continuación:

Teléfono : +1 (305) 537-1145 / 463-9696

Facsímil : +1 (350) 232-8881

Email : service@redbridgeassist.com

(1) **Solicitar** la autorización de Redbridge Travel Assist, **antes** de comenzar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto o servicio;

(2) **Proporcionar** la siguiente información:

- Nombre completo del viajero que requiera el servicio
- Tipo de asistencia requerida
- Nombre de la compañía para la cual trabaja el viajero
- País y número de pasaporte
- Fecha de nacimiento
- Número y período de vigencia del plan contratado
- Dirección y teléfono del lugar donde se encuentra y pueda ser localizado, y
- Cualquier otra información que sea necesaria o requerida.

INFORMACION IMPORTANTE

Situaciones de Emergencia. Si debido a una emergencia de salud imprevista de naturaleza grave, la necesidad de asistencia es muy urgente y al viajero (o la persona autorizada actuando en su nombre), no le fuera posible comunicarse primero con nuestra CENTRAL OPERATIVA, el viajero (o la persona autorizada actuando en su nombre), deberá obtener de inmediato los servicios de asistencia médica que requiera; quedando obligado a comunicarse con nuestra CENTRAL OPERATIVA, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en la que ocurrió la emergencia.

Plazo para Solicitar Reintegros. Únicamente se considerarán las solicitudes de reintegro que sean presentadas a Redbridge Travel Assist dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha del evento o emergencia por el cual se requirieron los servicios de asistencia.

Medicinas. Si necesitará medicamentos que el médico o la clínica no pueden facilitarle, puede adquirir las medicinas prescritas por el médico y solicitar después el reembolso de dichos gastos; pero solo si ha recibido la autorización previa de la CENTRAL OPERATIVA antes de efectuar la compra de los medicamentos; y deberá presentarse los comprobantes y/o recibos originales que recibió por dicha compra.



Condiciones Preexistentes. El programa de Asistencia a Viajeros no ofrece ni presta servicios en relación con una condición pre-existente o recurrente que haya sido diagnosticada o no, con anterioridad a la Fecha de Efectividad del Plan.

Recibos Originales. Para solicitar reembolso de cualquier gasto, deberá presentarse los recibos y comprobantes originales, así como toda la información médica que se relacione con un caso, a fin de permitir la correcta evaluación de la reclamación.

Demora o Pérdida de Equipaje. La pérdida o demora de equipaje debe ser notificada a la CENTRAL OPERATIVA de Redbridge Travel Assist, antes de abandonar el aeropuerto donde se registró dicha pérdida, pero en todo caso, antes de transcurridas veinticuatro (24) horas desde la fecha de ocurrencia. El Reporte de Irregularidad de Propiedad (P.I.R) provisto por la línea aérea comercial deberá ser completado en su totalidad y firmado por el reclamante. Redbridge Travel Assist no tendrá responsabilidad, ni obligación por artículos que falten y/o daños totales o parciales que se produzcan en el contenido del equipaje. Para más información, sobre demoras o pérdidas de equipaje, consulte la sección "Reembolsos" del Plan.

La Fecha de Inicio es la fecha en la que Redbridge Travel Assist comienza a prestar los servicios que ofrece el Plan y usualmente coincide con la fecha en la que comienza el viaje. Un "PERIODO DE ESPERA" de veinticuatro (24) horas a partir de la fecha de contratación del Plan, aplicará en todo plan que sea contratado después de haberse iniciado el viaje, y durante el cual no se prestarán los servicios provistos bajo el mismo.

PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR UNA RECLAMACION

El Formulario de Reclamación puede obtenerse a través de Sitio-Web, página:

<http://redbridgetravel.com/media/redbridge/doc/form> - Redbridge Travel claim form en.docx.

Luego de haberse completado y firmado el formulario de reclamación en su totalidad, deberá ser enviado junto a todos los documentos, comprobantes y facturas originales pertinentes a Redbridge Travel Assist cuya dirección aparece a continuación, dentro de los sesenta (60) días calendario posteriores a la fecha del servicio. Cualquier falta de información puede retrasar el proceso.

REDBRIDGE TRAVEL ASSIST

Departamento de Reclamaciones

P.O. BOX 144490

Coral Gables, FL 33114 EE.UU.

Email: claims@redbridge.cc

INFORMACION FUNDAMENTAL EN EL PROCESO DE UNA RECLAMACION

1. Si la reclamación es relacionada con servicios médicos, el formulario de reclamación, deberá ser debidamente completado y firmado por el médico tratante del país donde recibió la asistencia, acompañado por la factura original que muestre los honorarios por los servicios rendidos y enviada a nuestra atención a la dirección antes mencionada.



2. Suministre toda la documentación que permita la evaluación correcta del caso, incluyendo los comprobantes, recibos de gastos incurridos e información médica o de cualquier otra índole, que esté relacionada con la reclamación. Se requiere el envío de las facturas originales y legibles, indicando claramente la fecha, el concepto y el monto por los servicios. Las fotocopias o comprobantes de tarjeta de crédito no substituyen las facturas originales. No se aceptarán fotocopias, ni documentos ilegibles.

3. En caso que como resultado de la reclamación, Redbridge Travel Assist se haga responsable por la diferencia en el costo de las tarifas de pasajes aéreos adquiridos con anterioridad, es requisito entregar los boletos aéreos originales.

4. Proveer autorización a proveedores, autoridades e instituciones que hayan intervenido en el caso o situación por el que se requieren los servicios, a revelar a Redbridge Travel Assist, o a quien éste designe, toda la información que se considere necesaria para la evaluación de tal caso o situación.

REDBRIDGE NETWORK AND HEALTH SE RESERVA EL DERECHO DE SOLICITAR CUALQUIER DOCUMENTACION ADICIONAL QUE ENTIENDA NECESARIA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACION DE UNA RECLAMACION.

DOCUMENTOS ADICIONALES CON DERECHO A SER SOLICITADOS

- Copia de pasaporte o documento de identidad.
- Copia del boleto de viaje (requerido en viajes desde Puerto Rico al territorio Continental de los EE.UU).
- Historia médica completa de la emergencia
- En caso de hospitalización o cirugía, factura detallada de los gastos incurridos.
- Historial clínico o resumen de la misma (epicrisis) del centro hospitalario.
- Informe de egreso.
- Informe de evaluación de pruebas diagnósticas incluyendo biopsias, exámenes de laboratorio, radiografías y pruebas de medicina nuclear, entre otras.
- Facturas del (los) médico(s) tratante(s) indicando claramente: a) Nombre completo del paciente, b) fecha del tratamiento, c) diagnóstico, y d) procedimiento y los honorarios correspondientes. Todos los documentos deben contar con la firma y especialidad del médico tratante.
- Prescripción facultativa y facturas de los medicamentos recetados.
- En caso de accidente, informe policial o en su efecto declaración jurada describiendo el accidente.
- En caso de accidente de tránsito, copia de las facturas procesadas e informe de liquidación.
- Copia de la póliza de seguro de automóvil si existiera cobertura para atención médica del asegurado y aún no se hubiera otorgado beneficios.
- Si la reclamación es de un dependiente entre la edad de 18 y 23 años, es requisito enviar constancia vigente de estudios de tiempo completo en un centro de estudios superior o universidad debidamente acreditada.

