



Asistencia al viajero: descripción de los servicios

A continuación, se encuentra una descripción detallada de los servicios de asistencia al viajero **provistos por AXA Assistance** disponibles para los clientes con seguro colectivo de vida a término de Principal Life Insurance Company.

Los empleados, sus cónyuges y otros coasegurados (independientemente de si viajan juntos o por separado) podrían cumplir con los requisitos para recibir los servicios de asistencia al viajero, incluyendo el servicio de transporte pago, según se describe a continuación si sufren una pérdida cubierta o si tienen gastos como resultado directo de un accidente o enfermedad cubiertos durante algún viaje a 100 millas o más de distancia de su residencia principal o de la residencia principal del país en el que residen de forma permanente.

Se podrá cumplir con los requisitos para este servicio a partir de la fecha de comienzo real de un viaje cubierto. No importa si el viaje comienza en la residencia de la persona con goce del servicio, en el lugar de trabajo o en otro lugar. Finalizará en la fecha en la que la persona con goce del servicio regrese a su residencia principal o en la fecha en la que el viaje cubierto exceda 120 días.

INFORMACIÓN CULTURAL Y PREVIA AL VIAJE Disponible antes y durante el viaje	
AXA Assistance coordina estos servicios de forma gratuita. El participante es responsable de cualquier cargo que surja.	
• Requisitos de pasaporte, visado y vacunación • Tasas de cambio de moneda extranjera • Pronóstico meteorológico y temperaturas promedio según la estación • Referencias consulares y a embajadas • Información general sobre costumbres locales • Información general sobre etiqueta para los negocios • Información sobre festividades nacionales y horas laborales • Advertencias de viaje e información de aduanas • Información del voltaje local • Regulaciones de impuestos al valor agregado (excluye consejo legal, interpretación o análisis de dichas regulaciones)	
SERVICIOS DE AYUDA PERSONAL	
AXA Assistance coordina estos servicios de forma gratuita. El participante es responsable por cualquier cargo que surja.	
Comunicación de mensajes urgentes	AXA Assistance comunicará los mensajes urgentes de emergencia de o para la persona con el goce del servicio, a familiares o colegas, las 24 horas del día.
Ayuda con la pérdida de documentos	AXA Assistance coordinará los trámites para el reemplazo o entrega de documentos perdidos o robados, incluidos pasaportes, licencias de conducir y tarjetas de crédito, y ayudará con los procedimientos para la denuncia de pérdidas y recuperación de artículos perdidos o robados.
Ayuda con equipaje perdido	AXA Assistance ayudará a encontrar el equipaje perdido, si se solicita.

Ayuda de efectivo de emergencia y libertad bajo fianza	Se organizarán fondos de emergencia y se pondrán a la disposición del usuario en caso de pérdida, robo o falta de acceso al dinero debido a feriados bancarios, etc. AXA Assistance también ayudará con el pago de cargos legales y asegurará el pago de cargos por libertad bajo fianza cuando sea necesario. Todos los costos asociados con este servicio son pagados por la persona con goce del servicio. Todos los gastos asociados con este servicio se aplicarán a la tarjeta de crédito personal de la persona con goce del servicio. El desembolso de fondos depende de la disponibilidad de dichos fondos en la tarjeta de crédito de la persona con goce del servicio.
Referencias legales	AXA Assistance proveerá referencias legales a abogados angloparlantes. Si se toman medidas legales contra la persona con goce del servicio en relación con una infracción no intencional de las leyes o regulaciones correspondientes, excluyendo delitos graves, en un país extranjero en el que se encuentre el viajero, AXA Assistance brindará ayuda legal una vez el viajero realice la petición por escrito. Estas disposiciones no aplican en el caso de actos relacionados con el negocio o la ocupación de la persona con goce del servicio. La coordinación de servicios está disponible sin costo adicional.
Servicios de interpretación telefónica	El equipo políglota de AXA Assistance y sus corresponsales internacionales proveerán interpretación telefónica de urgencia.
Evacuación política	AXA Assistance puede coordinar la repatriación política de todas las personas con goce del servicio cuando el país en el que se encuentran deba ser evacuado por determinación del gobierno de los EE UU.
SERVICIOS DE AYUDA MÉDICA	
AXA Assistance coordina estos servicios de forma gratuita. El participante es responsable por cualquier cargo que surja.	
Referencias médicas	AXA Assistance referirá a la persona con goce del servicio a los proveedores preferentes, incluyendo médicos de cabecera, clínicas y hospitales en todo el mundo. • Los médicos de cabecera se definen como referencias a los siguientes: médicos de familia, médicos generales, internistas, oftalmólogos, obstetras, ginecólogos, ortopedistas y pediatras. • La persona con goce del servicio recibirá el nombre, dirección, número de teléfono, horas de oficina y, si aplica, los idiomas que habla el profesional médico. • La naturaleza de la situación, ubicación de la persona que llama y la hora del día influirán en si la referencia se hace a un profesional médico específico o a un hospital para atención de emergencia. • AXA Assistance también proveerá referencias a especialistas en ciudades grandes y zonas cercanas usando un criterio de selección específico. • Los especialistas se definen como médicos diferentes a los identificados anteriormente como médicos de cabecera. Algunos ejemplos de especialistas incluyen médicos alergólogos, cardiólogos y endocrinólogos.
Referencias dentales	AXA Assistance proveerá referencias a dentistas e instalaciones que brinden atención dental de emergencia según el criterio de selección establecido. • Si AXA Assistance recibe una petición de referencia a un profesional dental en alguna parte del mundo donde AXA Assistance no recomienda recibir tratamiento dental, se le informará al solicitante. • Si se determina adecuado, se referirá a la persona con goce del servicio a médicos u hospitales para recibir tratamiento para el dolor.

Envío de médicos	Para la comodidad del viajero con goce del servicio, AXA Assistance coordinará la visita de un médico al hotel o ubicación actual del viajero. Aunque AXA Assistance hará todo lo posible, este servicio no está disponible en todos los estados y países. Si no se puede enviar a un médico, AXA Assistance coordinará otros servicios y se ofrecerán opciones al viajero con goce del servicio.
Precertificación y gestión de referencias	AXA Assistance proveerá una precertificación para todos los casos de hospitalización y las intervenciones quirúrgicas electivas ambulatorias. • El proceso de precertificación implica que nuestros administradores de casos revisen la historia médica actual y pasada del paciente, consulten con el médico del paciente y revisen el plan de tratamiento sugerido. • Después de esta revisión se certificará que la hospitalización y/o la cirugía son necesarias por razones médicas y el tratamiento es el recomendado según la comunidad médica para la condición del paciente. • Si el paciente requiere certificación adicional, AXA Assistance se comunicará con el departamento de revisión de uso del hospital o el médico para revisar el caso y posiblemente certificar más días de hospitalización.
Monitoreo médico	Tras la notificación de que un paciente está en el hospital, el administrador del caso intentará realizar un contacto médico inicial (IMC, por sus siglas en inglés) con la institución médica para obtener información médica sobre el paciente de un médico tratante, personal de enfermería coordinador de la atención médica o cualquier otra fuente válida de información. • El objetivo, durante horas de oficina normales, es obtener un IMC en dos horas a partir de la notificación. En el IMC, el personal de enfermería intentará obtener la siguiente información: edad, motivo de la consulta, historial médico actual, historial médico pasado relevante, plan médico esperado y fecha de dada de alta y fecha en la que la persona con goce del servicio podrá viajar. • El personal de enfermería evaluará la idoneidad de la institución para determinar si es necesaria una transferencia o evacuación. • Si el personal de enfermería necesita consultar con un médico de AXA Assistance para casos complejos, por incertidumbre sobre la idoneidad del tratamiento, recomendaciones para la dada de alta o permiso para volar o porque cree que el médico de AXA Assistance debería hablar con el médico tratante, él/ella hablará con el médico de planta o de guardia de AXA Assistance. Un médico de AXA Assistance hablará con el médico tratante en TODOS los casos de pacientes hospitalizados durante las primeras 48 horas.

Coordinación de hospitalización y planificación de dada de alta	AXA Assistance puede coordinar pagos por adelantado o garantizar los gastos médicos de emergencia en un hospital, clínica o sala de emergencias en caso de que la persona con goce del servicio no pueda ser hospitalizada sin una garantía financiera. • En muchas zonas, los hospitales solo aceptarán la garantía de gastos de una compañía local. AXA Assistance podrá brindar una cobertura exhaustiva en esta zona mediante su red mundial de centros de operaciones, corresponsales y agentes. • AXA Assistance coordinará las hospitalizaciones cuando se nos notifique un caso por adelantado o en casos de evacuación. En muchas zonas, los hospitales solo aceptarán la garantía de gastos y estarán de acuerdo en facturar a una compañía local. • Tras la dada de alta, si el paciente requiere un nivel menor de atención, AXA Assistance recomendará este nivel de atención para la aprobación por adelantado del cliente. • Una vez aprobado, el equipo médico de AXA Assistance coordinará todo lo que sea necesario. Si la planificación de dada de alta requiere la repatriación al país de residencia, AXA Assistance también coordinará estas medidas. La planificación de dada de alta es parte del proceso de administración del caso. • El desembolso de fondos depende de la disponibilidad de dichos fondos en la tarjeta de crédito personal de la persona con goce del servicio o la disponibilidad de otros medios financieros para asegurar el pago.
Transferencia y envío de medicamentos recetados	AXA Assistance ayuda a las personas con goce del servicio a reemplazar medicamentos perdidos u otros artículos importantes como anteojos o lentes de contacto, tratando primero de encontrar un recurso local para el reemplazo, o encontrando y coordinando el envío rápido del artículo o su equivalente (según las leyes locales).
Reemplazo de aparatos médicos	Cuando los aparatos o equipos médicos no estén disponibles en la zona local, AXA Assistance hará todo lo posible por proveerlos y coordinar la entrega. AXA Assistance también puede coordinar citas con médicos y hospitales locales.
Envío de medicamentos	AXA Assistance proveerá servicios administrativos para la entrega legal de medicamentos cuando no estén disponibles en la zona local.
Coordinación de hotel	AXA Assistance puede coordinar la estadía de convalecencia en un hotel si la persona con goce del servicio lo solicita, así como también coordinar el pago por adelantado si es requerido.
Recomendaciones de vacunas y precauciones contra insectos	AXA Assistance proveerá información actualizada sobre riesgos para la salud en las zonas a las que viaja la persona con goce del servicio. AXA Assistance recomendará medicamentos o vacunas que el viajero debería recibir antes de la salida para minimizar el riesgo de infección. AXA Assistance también proveerá información sobre medidas protectoras contra las picaduras de mosquitos y otros insectos portadores de enfermedades.
Acogida y devolución de mascotas	AXA Assistance puede ayudar a encontrar hoteles aptos para mascotas, instalaciones de acogida y hogares de viaje para las mascotas. Los gastos por los servicios provistos son responsabilidad de la persona con goce del servicio.

BENEFICIOS DE EVACUACIÓN POR EMERGENCIA MÉDICA

El beneficio de evacuación por emergencia médica paga los gastos aptos (como se explica a continuación) que surjan por la evacuación médica de una persona con goce del servicio. Los beneficios son pagaderos hasta la cantidad de beneficio máximo si la persona con goce del servicio sufre una emergencia médica en el transcurso del viaje, requiere evacuación médica de emergencia y se encuentra a 100 millas de distancia o más de su lugar de residencia permanente hasta 120 días consecutivos. La cantidad de beneficio máximo asciende al 100% de los gastos cubiertos (según lo descrito a continuación) hasta \$200,000 por persona con goce del servicio y por viaje.

Los servicios deben ser autorizados y coordinados por personal autorizado de AXA Assistance para ser aptos en este programa. AXA Assistance se reserva el derecho de determinar si el beneficio es pagadero, incluyendo las reducciones, si no es razonablemente posible comunicar a AXA Assistance por adelantado. No se aceptará ningún reclamo de reembolso. El participante es responsable de cualquier gasto médico.

Los beneficios para estos gastos aptos **no serán pagaderos a menos que:**

- el médico que solicita la evacuación médica de emergencia certifique que la gravedad de la emergencia médica de la persona con goce del servicio requiere una evacuación médica de emergencia;
- toda la coordinación de transporte realizada para la evacuación médica de emergencia se haga por el transporte y la ruta más directa y económica;
- los cargos que surjan sean necesarios por razones médicas y no excedan los cargos normales y usuales para transporte, tratamiento, servicios o suministros similares en la ubicación en la que surjan los gastos; y
- no se incluyan los cargos que podrían haber surgido si no hubiese existido el servicio de asistencia al viajero.

Transporte médico	AXA Assistance pagará los gastos de transporte bajo supervisión médica a un hospital diferente, institución de tratamiento o al lugar de residencia de la persona con goce del servicio para recibir tratamiento necesario por razones médicas en caso de emergencia de la persona con goce del servicio y tras solicitud del médico designado por AXA Assistance, el profesional médico a cargo, en cooperación con el médico tratante local.
Envío de un médico o especialista	AXA Assistance pagará los gastos de transporte del médico o especialista y los servicios médicos provistos en el lugar de visita si, según la información disponible, la condición de la persona con goce del servicio no puede ser evaluada adecuadamente para estimar la necesidad de transporte o evacuación y AXA Assistance envía a un médico o especialista, el proveedor de servicio a cargo, al lugar de visita de la persona con goce del servicio para hacer la evaluación.
Devolución de hijos coasegurados	AXA Assistance pagará por gastos de devolución de hijos coasegurados menores de 18 años de edad a su residencia principal, sin exceder el beneficio máximo si: a) la persona con goce del servicio tiene 18 años de edad o más, b) la persona con goce del servicio es la única persona viajando con los hijos menores y c) la persona con goce del servicio sufre una emergencia médica y debe ser hospitalizada.
Transporte de un familiar	AXA Assistance pagará los gastos de transporte para que un familiar visite a una persona con goce del servicio que se espera esté hospitalizada durante siete (7) días consecutivos como resultado de una lesión o enfermedad y para la cual la evacuación médica no es inminente.
Servicios de escolta	AXA Assistance pagará los gastos para que un familiar o acompañante que viaje con la persona con goce del servicio pueda reunirse con esta durante la evacuación por emergencia médica a un hospital diferente, institución de tratamiento o al lugar de residencia de la persona con goce del servicio.

Devolución de restos mortales	Los beneficios de repatriación incluyen el pago por la preparación y devolución del cuerpo de una persona con goce del servicio a su hogar si fallece mientras se encuentra de viaje a 100 millas de distancia de su lugar de residencia permanente durante hasta 120 días consecutivos. Los gastos cubiertos incluyen: • gastos por embalsamamiento o incineración; • el ataúd o recipiente menos caro que sea adecuado para el transporte de los restos; • transporte de los restos; y • servicios de escolta: gastos para el familiar o acompañante que viaja con la persona con goce del servicio para acompañar los restos de esta durante la repatriación de la persona con goce del servicio a su lugar de residencia. Todos los esfuerzos de coordinación de transporte deben hacerse por la ruta más directa y económica posible y no debe exceder los cargos normales y usuales para transporte similar en la ubicación en la que surgen los gastos.
--------------------------------------	--

EXCEPCIONES Y LIMITACIONES

Aplican las siguientes excepciones y limitaciones a los Servicios de transporte pagos y a los Servicios de asistencia. Los beneficios no son pagaderos por enfermedad, lesión ni pérdidas de una persona con goce del servicio:

- debido a un parto normal, embarazo normal (excepto complicaciones de embarazo) o aborto voluntario;
- debido a una condición mental o nerviosa, a menos que sea hospitalizado;
- debido a que exceda la cantidad de beneficio máxima para cada cobertura adjunta mostrada en el programa de coberturas;
- que viaje en contra de las recomendaciones de un médico;
- que viaje por tratamiento médico; o
- el país de destino del afiliado está bajo una advertencia de viaje nivel 4 (por razones distintas a la COVID) impuesta por el Departamento de Estado de los EE.UU. en el momento de la fecha programada de viaje. Cualquier clase de transporte a raíz de o causado por la COVID si el destino del afiliado está bajo una advertencia de viaje nivel 4 en el momento de la fecha programada de viaje y en el momento de su infección, por razones de la COVID.

Los servicios de transporte pagos y los servicios de asistencia no aplican cuando las sanciones o regulaciones de comercio o económicas prohíban a AXA Assistance o a la compañía que la suscriba proveer asistencia o seguro, incluyendo, pero sin limitarse al pago de reclamos.

Además, algunos de los servicios son provistos por AXA Assistance y no por la compañía aseguradora. Habrá instancias en las que las circunstancias fuera del control de AXA Assistance obstaculicen los esfuerzos de proveer los servicios. AXA Assistance hará todo lo posible para proveer los servicios y ayudar a la persona con goce del servicio a solucionar su situación de emergencia.

Principal Life Insurance Company, Des Moines, Iowa 50392-0002, www.principal.com

Principal, Principal y el diseño del símbolo y Principal Financial Group son marcas registradas y marcas de servicio de Principal Financial Services, Inc., miembro de Principal Financial Group.

Los participantes son responsables de cualquier cargo o gasto que surja. Los servicios de transporte corren por cuenta de AXA Assistance USA, Inc. y son suscritos por una compañía de seguros licenciada independiente. Este servicio no es parte de ningún contrato de seguro de Principal Life y podría cambiar o discontinuarse en cualquier momento. Principal® no se responsabiliza por ninguna pérdida, reclamo, responsabilidad ni daños relacionados con el uso del servicio de AXA Assistance. AXA Assistance no es un miembro de Principal Financial Group®. No se encuentra disponible para las pólizas emitidas en New York.