Redbridge

UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y RECLAMACIONES

PROGRAMA DE

Asistencia al Viajero

Servicios de Asistencia al Viajero - Red Global de Proveedores - Servicios 24/7

UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS - NOTIFICACIÓN Y PRE-CERTIFICACIÓN

1. Todos los servicios de asistencia deberán ser notificados dentro de las **72 HORAS** de ocurrido el evento y obtener **Pre- Certificación** por Redbridge. El incumplir este requisito, exonerará a Redbridge de toda responsabilidad y obligación relacionada al servicio requerido.

+1 (305) 537-1145	**+1 (305) 232-8881**
+1 (786) 653-3717 | +1 (305) 537-1145	**service@redbridgeassist.com**

   a. Proporcione la siguiente información:
      1. Nombre completo
      2. Número de certificado emitido por Redbridge
      3. Fechas del viaje
      4. Tipo de asistencia requerida
      5. Copia del pasaporte
      6. País de residencia permanente
      7. Número de teléfono y lugar donde pueda ser ubicado

   b. Durante el proceso de la **Pre-Certificación**, Redbridge le indicará:
      1. El monto del beneficio autorizado;
      2. Si el costo es asumible directamente o no; y/o
      3. Las condiciones aplicables para el reembolso según la ocurrencia o emergencia.

2. Si una Emergencia pone en peligro su vida, busque atención médica de inmediato. Si la emergencia no le permitiera el tiempo para contactar y obtener la Pre-Certificación inmediata por Redbridge, usted o la persona responsable para actuar en su representación, queda obligada a contactar a Redbridge dentro de las **72 HORAS** de ocurrido el evento y en tal caso, deberá proveer los registros y facturas originales que validen el evento.

3. Acepte las alternativas, recomendaciones y soluciones proporcionadas por Redbridge, incluyendo, pero sin estar limitado a la necesidad de repatriación, entre otros.

4. Obtenga y llene el Reporte de Irregularidad de Propiedad (PIR) proporcionado por el transportista.

5. Proporcione autorización a Redbridge para la divulgación de su información médica por individuos, profesionales, entidades, autoridades e instituciones médicas que intervinieron en la emergencia o evento, para remitir la evaluación apropiada de los servicios solicitados.

PROCESO DE RECLAMACIÓN

Para solicitar un reembolso o compensación, usted deberá:

1. Haber notificado dentro de las primeras **72 HORAS** de haber ocurrido el evento y obtenido la **Pre-Certificación** por Redbridge;

2. Presentar a Redbridge dentro de los próximos **90 DÍAS** de haber ocurrido el evento, el Formulario de Reclamación y toda la documentación requerida para la evaluación correcta de su reclamación. Los formularios o reclamaciones presentadas después del plazo antes especificado, serán declinadas sin derecho a pago.

Redbridge

DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN:

1. Formulario de Reclamación debidamente completado y firmado por el paciente.
2. Forma de autorización para Divulgar Información Médica firmado por el paciente.
3. Evidencia del viaje, incluyendo copia de las páginas del pasaporte, itinerario y boletos de ida y vuelta.
4. Historial Médico que incluya notas del médico tratante, pruebas de diagnóstico, reportes de radiología y resonancia magnética, prescripciones o recetas médicas, entre otros.
5. Facturas y recibos de pagos originales que incluyan: nombre del paciente, fecha del servicio, diagnóstico y procedimiento, costo por servicio; nombre, dirección y teléfonos del médico y/o el hospital. En estos casos, el médico tratante deberá completar y firmar el formulario.
6. Copia de cualquier otro plan de asistencia al viajero, plan similar y/o póliza de seguro, aun cuando sea a través de Redbridge o sus afiliados.
7. Asistencia Legal y Fianza: reporte policial, orden judicial, factura original del abogado y evidencia de pago.
8. Boletos/Pasajes: entregar el segmento del pasaje no utilizado a Redbridge, siempre que la Compañía tenga que pagar el costo de un pasaje.
9. Pérdida/Demora de Equipaje: Reporte de Irregularidad de Propiedad (PIR), copia de la etiqueta de control/identificación del equipaje y constancia del transportista aceptando su responsabilidad por la pérdida/demora del equipaje. Esta cobertura no aplicará en caso de que el transportista pague por el valor del contenido del equipaje.
10. Servicio de Remolque: copia del contrato de alquiler del vehículo, factura de la compañía de remolque y evidencia del pago.
11. Vuelo Demorado, Cancelado o Pérdida de Conexión: recibos originales por los gastos incurridos que hayan sido previamente aprobados por Redbridge y constancia del transportista aceptado su responsabilidad por la demora, cancelación o pérdida del vuelo de conexión.

IMPORTANTE

No se aceptan documentos ilegibles o alterados, copia de estados de cuentas bancarias y/o tarjetas de créditos.

Redbridge se reserva el derecho de solicitar cualquier información y/o documento adicional que estime necesario durante el proceso de evaluación de la reclamación y de verificar la autenticidad de dichos documentos.

ENVÍE TODOS LOS DOCUMENTOS A:

Redbridge | Departamento de Reclamaciones
P.O. Box 144490, Coral Gables, Florida 33114 EE.UU.
Email: service@redbridgeassist.com

Servicios de Asistencia al Viajero - Red Global de Proveedores - Servicios 24/7