



CHUBB®

Guía Práctica del Asegurado

Seguro Hospitalización Familiar

Hospitalización por Accidente y/o Enfermedad

Hospitalización en UCI - Unidad de Cuidados Intensivos

Cobertura de Convalecencia por Accidente y Enfermedad tras Hospitalización

Servicios de Asistencia Médica - Acceso a Teladoc Health

Garantía de Protección de Pagos

Guía Práctica del Asegurado

Bienvenida/o a Chubb

Estimada/o Sra./Sr.:

Queremos darle la enhorabuena y la bienvenida al **Seguro Hospitalización Familiar**, el seguro que le garantiza las mejores coberturas, 24h/día, 365 días del año, en cualquier lugar del mundo.

El Seguro Hospitalización Familiar se trata de un **Seguro de Accidentes y Enfermedad**, con un **Servicio de Telemedicina** y cobertura de Protección de Pagos, que le garantiza protección integral y económica ante cualquier tipo de accidente o enfermedad que pueda sufrir el Asegurado y su familia.

Todo eso, con la garantía que le ofrece Chubb, la compañía de seguros de daños y accidentes más grande del mundo que cotiza en bolsa. Disponemos de más de 625 oficinas distribuidas a lo largo de 54 países y territorios de todo el mundo. En ellas, trabajan más de 30.000 personas que velan por su seguridad y la de los suyos.

A lo largo de nuestra historia, Chubb se ha forjado una reputación de fortaleza financiera y servicio de siniestros sin comparación. Si usted sufre un siniestro, atenderemos su reclamación y le pagaremos su indemnización de forma justa y puntual.

Índice

Conozca todo sobre el Seguro Hospitalización Familiar	4
Principales Características del Seguro	6
¿En qué consiste este tipo de seguro?	6
¿Qué se asegura?	6
¿Cuáles son mis obligaciones?	6
¿Cómo puedo rescindir el contrato?	7
Cuáles son los Procedimientos en Caso de Siniestro	8
Procedimiento para comunicar un siniestro	8
Documentación que aportar en caso de siniestro	8
Pago de indemnizaciones	8
Conozca Teladoc Health y sus Servicios de Asistencia Médica	9
Teladoc Health	9
Servicios Médicos Digitales	9
¿Cómo pedir una cita médica?	10
Definiciones	11
Contacte con nosotros	13

Conozca todo sobre el Seguro Hospitalización Familiar



Con el **Seguro Hospitalización Familiar** de Chubb encontrará la protección y seguridad que necesita para cuidar su salud.

Ahora está cubierto en caso de **Hospitalización como consecuencia de Accidente y/o Enfermedad**. La cobertura también incluye **Hospitalización en Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)**.

Su Seguro le ofrece una garantía de **Convalecencia tras una Hospitalización por accidente y enfermedad** y le brinda el **Servicio de Telemedicina**, de amplia cobertura para el Asegurado y su familia, con una oferta de **Servicios Médicos Digitales de Teladoc Health**.

También garantiza la **Protección de Pagos de las Primas de su Seguro** en caso de Desempleo Involuntario e Incapacidad Temporal por accidente o enfermedad.

Recibirá una **indemnización** en caso de:

- **Hospitalización como consecuencia de Accidente y/o Enfermedad¹** (Titular solo).

Se aplica a los Asegurados que sufran un accidente y/o enfermedad, las 24h del día y en cualquier lugar del mundo. Hasta un máximo de 4.800 €².

- **Hospitalización por Accidente y/o Enfermedad¹ en Unidad de Cuidados Intensivos** (Titular solo).

Se aplica a los Asegurados que sufran un accidente, las 24h del día y en cualquier lugar del mundo. Hasta un máximo de 9.600 €².

- **Convalecencia por Accidente y Enfermedad tras Hospitalización** (Titular solo).

Se aplica a los Asegurados que sufran un accidente, las 24h del día y en cualquier lugar del mundo. Hasta un máximo de 2.400 €².

¹En el caso de Hospitalización por Enfermedad, se establece un período de franquicia de 2 días.

²Las cantidades exactas se encuentran especificadas en las condiciones de cada póliza.

Conozca todo sobre el Seguro Hospitalización Familiar

- **Protección de pagos (temporal) de las primas del seguro en caso de Desempleo Involuntario e Incapacidad Temporal** (Titular solo).

En el caso de que el Asegurado Titular se encontrase en alguna de las situaciones contempladas en las coberturas detalladas a continuación, pasado el periodo de carencia, y durante al menos un mes completo, la Aseguradora asumirá el pago de la prima del seguro de las seis (6) mensualidades siguientes a la ocurrencia del siniestro.

Por favor, revise toda esta información con detalle y si tuviera cualquier duda o consulta, llame al **Servicio de Atención al Cliente**.

Servicio de Atención al Cliente:

800 654 090

De lunes a viernes: de 9h a 17h

¿Tiene dudas sobre su seguro? Hable con nosotros.

Sitio web:
segurospersonales.chubbinsured.com

Email:
clientes.es@chubb.com

Teléfono:
+34 800 654 090

Principales Características del Seguro

¿En qué consiste este tipo de seguro?

El Seguro Hospitalización Familiar garantiza una **Indemnización en caso de Hospitalización por Accidente y/o Enfermedad** al Asegurado, pagada desde el 1.er día en caso de hospitalización por accidente y desde el 3.er día en caso de hospitalización por enfermedad, en un plazo máximo de 30 días (los importes están claramente especificados en la póliza). La cobertura **incluye Hospitalización en Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)**.

Su seguro también proporciona **Indemnización por Convalecencia** tras Hospitalización por Accidente y Enfermedad del Asegurado y **Protección de Pagos** de primas de seguros en caso de Desempleo Involuntario e Incapacidad Temporal.

Con este seguro tiene acceso a los **Servicios Médicos Digitales de Teladoc Health** (Medicina General y Pediátrica, Segunda Opinión Médica, Atención Psicoemocional, Asesoramiento Nutricional, entre otros). Encontrará un equipo especializado y con amplia experiencia en distintas situaciones de salud y enfermedad.

Para acceder a los distintos servicios médicos de **Teladoc Health**, llame al **900 053 746** o acceda al portal web **www.serviciosaludchubb.com**.

Grupo Asegurable

Podrá ser Asegurado de la póliza cualquier persona física, residente en España, que manifieste su deseo de suscribir el seguro y pague la correspondiente prima.

Puede consultar a las personas aseguradas en los términos y condiciones completos de su póliza para comprobar el límite de suscripción.

Extensión de la cobertura

La cobertura se hace extensiva a cualquier lugar del mundo.

Periodo de Carencia

Se establece un periodo de carencia de 30 (treinta) días, donde el Asegurado carecerá de cobertura. Este periodo inicia desde la vigencia del efecto de la póliza.

¿Qué se asegura?

El importe de la indemnización a percibir variará en función de la opción contratada. Por favor, consulte los límites de cada cobertura en su Póliza.

¿Cuáles son mis obligaciones?

- Al contratar esta póliza:
 - Todas las Personas Aseguradas en esta póliza deberán ser residentes permanentes en España y estar en España y no haber cumplido 65 años en el momento de contratar.
 - Declaración del riesgo: facilitar a la Aseguradora antes de formalizar el contrato la información necesaria para valorar el riesgo.
 - Pago de la Prima.
- Durante el periodo de cobertura:
 - Comunicar todas las circunstancias que, durante el curso de la póliza, agraven el riesgo y supongan condiciones más gravosas.
 - Tomar razonable precaución de protegerse contra cualquier accidente, daño o enfermedad.
- En caso de siniestro:
 - Notificar a la Aseguradora toda la información sobre las circunstancias y consecuencias de lo ocurrido lo antes posible.
 - Facilitar por sus propios medios cualquier información, prueba, facturas y justificantes que razonablemente podamos solicitarle, incluidos certificados médicos firmados por un

Principais Características do Seguro

doctor, denuncias de autoridades o cualquier informe tras el siniestro.

¿Cómo puedo rescindir el contrato?

Puede rescindir su contrato de seguro con un mínimo de 30 días de antelación a la fecha de vencimiento.

Deberá notificar la solicitud de cancelación a través de su mediador o poniéndose en contacto con la Aseguradora, en los datos que podrá encontrar en la carta de bienvenida de su póliza.

Cuáles son los Procedimientos en Caso de Siniestro

Procedimiento para comunicar un siniestro

A los efectos de la cobertura de la póliza, se considerará como fecha de siniestro:

- En caso de **Accidente**: La fecha de ocurrencia del accidente, por lo que no serán indemnizables las consecuencias de accidentes ocurridos con anterioridad al efecto de la póliza.
- En caso de **Enfermedad**: La fecha del diagnóstico médico indicando la naturaleza de las lesiones, por lo que no serán indemnizables las consecuencias de enfermedades ocurridas con anterioridad al efecto de la póliza.

El Asegurado o el Beneficiario deberán comunicar a la Aseguradora el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de 7 (siete) días de haberlo conocido, debiendo emplear todos los medios a su alcance para aminorar las consecuencias de este.

El Asegurado puede contactar con la Aseguradora tras el acaecimiento del siniestro a través de la página web: **www.chubbclaims.com/ace/es-es/welcome.aspx**.

Documentación que aportar en caso de siniestro

El Asegurado deberá comunicar a la Aseguradora la ocurrencia del siniestro, la cual le facilitará el Formulario de Siniestro que deberá devolver cumplimentado y firmado junto con la documentación detallada a continuación:

- Solicitud de indemnización con todos los datos para la identificación del Asegurado.
- Certificado médico que especifique las causas que obligaron a la hospitalización.
- Certificado de la Clínica u Hospital, que indique las fechas de ingreso y alta en los mismos.

- Copia del informe médico que especifique las causas y diagnóstico.
- Fotocopia del N.I.F del Asegurado.

Pago de indemnizaciones

Una vez verificadas las consecuencias del Siniestro, la Aseguradora abonará las indemnizaciones pactadas en las presentes Condiciones, para la/s garantía/s afectada/s por el Siniestro.

En cualquier caso, dentro de los 40 (cuarenta) días, a partir de la recepción de la declaración del Siniestro, la Aseguradora deberá efectuar el pago del importe mínimo de lo que pueda deber, según las circunstancias por ella conocidas.

Conozca Teladoc Health y sus Servicios de Asistencia Médica



Teladoc Health

- Ofrece **Servicios Médicos Digitales** con una amplísima cobertura en todo el país.
- La tranquilidad de poder acceder a la mejor Medicina en cualquier momento y en cualquier lugar.
- Completo acceso al **servicio de Telemedicina**: el complemento perfecto por la seguridad, tranquilidad e inmediatez que la tecnología ofrece.
- Tener acceso a un Médico en todo momento, de manera instantánea, a través de su móvil, de una tablet o un ordenador.

Servicios Médicos Digitales:

- **Modelo de Medicina General & Pediatría 360º**: para consulta médica directa con un Médico de Familia o Pediatra. La tranquilidad de prácticamente tener el médico en casa para el Asegurado y su familia.
 - **Orientación médica telefónica**: apoyo y orientación a los asegurados en la toma de decisiones respecto de su salud, como, por ejemplo:
 - a) Información médica referente a enfermedades, tratamientos y prevención de la salud;
 - b) Información acerca de interacciones y utilización de medicamentos;
 - c) Asesoramiento en la preparación de

la realización de pruebas diagnósticas.

- **Orientación médica a través de video consulta y call me back:**

servicio que permite agendar una video consulta a través de Internet con un Médico de Medicina General, así como la coordinación de una llamada de retorno (call me back) a través de un portal dedicado que incluye las funcionalidades de:

- a) Video consulta;
- b) Intercambio de ficheros;
- c) Envío de documentación.

• **Atención Psicoemocional Integral y Asesoramiento Nutricional:**

para consulta directa, confidencial y personalizada con un Psicólogo o Nutricionista especializado (desde Estrés Laboral, Depresión y Ansiedad, Conflictos Familiares, Adicciones, Problemas de Autoestima y Socialización, etc.).

- **Orientación Psicológica**: apoyo puntual al Asegurado y su familia (no de urgencia), que permite:

- a) Consultar a los pacientes cualquier dificultad o problema de carácter psicológico o relacional y obtener una orientación psicológica sobre el mismo;
- b) Ofrece contención emocional, valoración de riesgo, así como evaluación del soporte familiar o entorno del afectado;
- c) Ofrece información de los recursos asistenciales disponibles;

Conozca Teladoc Health y sus Servicios de Asistencia Médica

d) Realiza un seguimiento personalizado mediante un plan de seguimiento telefónico del paciente.

- **Asesor Nutricional:** apoyo por parte del equipo de especialistas en Nutrición y Dietética - áreas de consulta más frecuentes:
 - a) Consejos sobre Nutrición y Alimentación equilibrada;
 - b) Consejos para la alimentación infantil;
 - c) Dietas para pacientes con alergias e intolerancias alimentarias.

- **Segunda Opinión Médica:** acceso a los mejores médicos expertos para consultar una Segunda Opinión Médica sobre un diagnóstico o un tratamiento. Especialmente importante en los momentos delicados en que pueda diagnosticarse una enfermedad grave, al Asegurado o su familia.
 - Lista de algunas enfermedades graves y elegibles para este servicio:
 - a) Oncología;
 - b) Infarto Agudo de Miocardio;
 - c) Patología de Válvulas Cardíacas;
 - d) Patología de pared miocárdica;
 - e) Aneurismas arteriales;
 - f) Trasplantes y órganos.

- **Programa Ponte en Forma:** programa online de pérdida de peso saludable de 4 u 8 semanas basado en una dieta equilibrada y un plan de ejercicio, diseñado por un equipo de nutricionistas y médicos especialistas en medicina deportiva.
 - Para el seguimiento del programa, el Asegurado recibirá vía correo electrónico los documentos que le permitirán empezar y seguir el programa:
 - a) Tabla de menús para todo el programa, ejemplos e ideas de platos;
 - b) Tabla de ejercicio (adaptada a la actividad habitual del Asegurado).

¿Cómo pedir una cita médica?

- **Modelo de Medicina General & Pediatría 360º**

- Canal:
 - **Teléfono: 900 053 746**
- Disponibilidad del Servicio:
 - **24/7/365**
- Canales:
 - **Video consulta programada**
 - **Call Me Back**
- Disponibilidad del Servicio:
 - **9-21 horas de lunes a domingo**

- **Atención Psicoemocional Integral**

- Canales:
 - **Teléfono**
 - **Video consulta programada**
 - **Call Me Back**
- Disponibilidad del Servicio:
 - **9-20 horas de lunes a viernes**

- **Asesoramiento Nutricional**

- Canales:
 - **Teléfono**
 - **Video consulta programada**
 - **Call Me Back**
- Disponibilidad del Servicio:
 - **9-20 horas de lunes a viernes**

- **Segunda Opinión Médica**

- Canal:
 - **Teléfono**

Definiciones

• **Anualidad del Seguro:** Período anual contado desde cada renovación de la Póliza. La primera anualidad se contará desde la fecha de efecto inicial.

• **Asegurado:** La persona física sobre la que se establece el Seguro.

• **Beneficiarios:** En caso de fallecimiento del Asegurado y en ausencia de designación expresa hecha por el mismo, regirá el orden de prelación preferente y excluyente que se establece a continuación:

- Cónyuge no separado legalmente en la fecha del fallecimiento;
- Hijos;
- Padres;
- Hermanos;
- Herederos legales.

Y en defecto de unos y otros la indemnización se integrará en el patrimonio del Tomador del Seguro.

Para el resto de las garantías cubiertas por la póliza, será beneficiario el propio Asegurado.

• **Cáncer:** La enfermedad que se manifiesta por la presencia de un tumor maligno caracterizado por su crecimiento descontrolado y la proliferación de células malignas, la invasión de tejidos incluyendo la extensión directa o metástasis, o grandes números de células malignas. A efecto de la cobertura de la póliza aplica a los tipos de cáncer detallados en el apartado “Riesgos Incluidos”.

• **Diagnóstico:** Proceso por el que se identifica una enfermedad mediante la observación de sus signos y síntomas a través de pruebas, como Rayos X o análisis de sangre realizadas por un especialista.

• **Enfermedad Grave:** A los efectos de la presente póliza se considera “Enfermedad Grave” única y exclusivamente los tipos de cáncer

detallados en el apartado “Riesgos Incluidos” de la presente Póliza.

• **Enfermedad Preexistente:** Es aquella enfermedad que se manifiesta con anterioridad a la fecha efectiva de la póliza o su rehabilitación, respecto de la cual:

- El Asegurado hubiera recibido medicación, asesoramiento o tratamiento médico con antelación a la fecha de efecto de la póliza.
- El Asegurado hubiera experimentado síntomas o una condición similar, lo cual llevaría a cualquier persona prudente a buscar un diagnóstico, cuidado o un tratamiento anterior al inicio a la Fecha de Entrada en Vigor de su Póliza.
- El Asegurado tuviera conocimiento con anterioridad a la Fecha de Entrada en Vigor de su Póliza, haya sido diagnosticada o no.

• **Entidad Aseguradora / La Aseguradora:** Chubb European Group SE, Sucursal en España, con domicilio en Paseo de la Castellana 141 - Planta 6, 28046 Madrid y con C.I.F: W-0067389-G, también denominada a lo largo de la presente póliza: “la Aseguradora”.

• **Garantías Cubiertas:** Los eventos cuyo riesgo es objeto de cobertura, detallados en las condiciones de la póliza.

• **Periodo de Carencia:** Se entiende por periodo de carencia el tiempo que ha de transcurrir desde la fecha en que toma efecto el Seguro hasta el inicio de la cobertura de una garantía.

• **Periodo de Supervivencia:** Tiempo que el asegurado debe sobrevivir después de haberle diagnosticado una enfermedad grave cubierta. Una vez que haya pasado el periodo de supervivencia, se pagará el beneficio de seguro.

• **Póliza:** Es el documento que contiene las bases reguladoras del Seguro,

Definiciones

formando parte de ella, las Condiciones Generales, Condiciones Particulares, Suplementos y Anexos.

- **Prima:** Es el precio total del Seguro, impuestos incluidos.
- **Siniestro:** Suceso que pueda dar origen al percibo de las indemnizaciones, en este caso el diagnóstico de una Enfermedad Grave cubierta por la póliza.
- **Suma Asegurada:** Importe de la indemnización a pagar por la Aseguradora en caso de siniestro. Dicho importe figura en las Condiciones Particulares de la Póliza.
- **Tomador del Seguro:** Es la persona física o jurídica que, junto con la Entidad Aseguradora, suscribe este Contrato, y al que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por los Asegurados y/o Beneficiarios.



CHUBB®

Contacte con nosotros

Nuestro compromiso es ofrecer la mayor calidad de servicio, para lo cual tiene a su disposición nuestro Departamento de Atención al Cliente, que le ayudará a resolver cualquier duda o realizar cualquier gestión relacionada con su seguro.

Si necesita ponerse en contacto con nosotros puede hacerlo:

- **Enviándonos un correo** a la dirección de e-mail:
clientes.es@chubb.com
- **O llamarnos al teléfono de Atención al Cliente:**
800 654 090
- **Nuestro horario es de lunes a viernes de 9:00 a 17:00h**

Informaciones generales

Sitio web: **segurospersonales.chubbinsured.com**

Email: **clientes.es@chubb.com**

Teléfono: **+34 800 654 090**

oney

Chubb. Insured.SM

Usamos los datos personales que nos proporciona para los fines de suscripción, administración y gestión de pólizas, gestión de siniestros y otros fines aseguradores, tal y como se describen en mayor detalle en nuestra Política de Privacidad y que se encuentra disponible en nuestra página web: www2.chubb.com/es-es/footer/privacy-policy.aspx En cualquier momento, puede usted solicitarnos una copia en papel de la misma simplemente contactándonos a través del correo electrónico: dataprotectionoffice.europe@chubb.com

Chubb European Group SE, sucursal en España, con domicilio en el Paseo de la Castellana 141, Planta 6, 28046 Madrid y C.I.F. W-0067389-G. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 19.701, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M346611, Libro de Sociedades, Entidad Aseguradora, cuyo capital social es de 896.176.662€, con sede en Francia y regulada por el código de seguro francés, inscrita en el Registro Comercial de Nanterre con el número 450 327 374 y domicilio social en la Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, Francia. Supervisada por la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4, Place de Budapest, CS 92489, 75436 PARIS CEDEX 09 y por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con código de inscripción E-0155

Chubb European Group SE, sucursal en España y ACE Europe Life SE, sucursal en España son sociedades participadas por su matriz en EE.UU. y Chubb Limited, una empresa que cotiza en la Bolsa de Nueva York. Ambas sociedades son parte del Grupo Chubb. Por consiguiente, Chubb European Group SE, Sucursal en España y ACE Europe Life SE, Sucursal en España, están sujetas a ciertas leyes y regulaciones de Estados Unidos además de las restricciones de sanciones de la Unión Europea, las Naciones Unidas y nacionales que pueden prohibirle la prestación de cobertura o el pago de siniestros a determinadas personas o entidades o asegurar ciertos tipos de actividades relacionadas con determinados países y territorios como Irán, Siria, Corea del Norte, Sudán del Norte, Cuba y Crimea.