

Insurance Guide for travel to the USA / Canada

Your exchange organization has enrolled you in an illness and injury health insurance policy which is underwritten by Crum & Forster SPC and serviced by Global Benefits Group. Please contact GBG Assist if you have any questions regarding your medical benefits, how to file a claim, or status of a claim you have filed. GBG Assist can also help you find a provider in the preferred provider organization (PPO) network (UnitedHealthcare) in the United States.

Global Benefits Group
27422 Portola Parkway, Suite 110
Foothill Ranch, CA 92610 USA
Email: GBGAssist@gbg.com
Hotline: **1 800.817.4345***

* For claims questions and if you need help to find a provider, please call the hotline.



Carry your insurance ID card with you at all times.

When you go to a Doctor's office or to the Hospital, be sure to bring your insurance identification card.



Always show your Insurance ID-Card on your phone to the doctor, view all important contact details and service hotlines, search for a doctor or hospital near your location and view the summary of your benefits.

If you become ill or injured: How to find a medical provider within the PPO Network?

Your policy utilizes the UnitedHealthcare Options PPO Network. Medical providers who belong to this network are considered preferred providers and have a contract with your policy's administrator to bill them direct for services rendered to their participants. This means for eligible expenses under your policy, a preferred provider will bill GBG Assist direct at the time of service and you would only be responsible for any deductible or copayment. You can search for a preferred network provider yourself via the link below or call GBG Assist for assistance at **1 800.817.4345***



Search for an Urgent Care or Walk-in Clinic at:
[UHC Provider Link](#)
or call Customer Service at: **1 800.817.4345**

Pre-Authorization is required for certain services. Call 1-800-817-4345

The following treatments and/or supplies must always be pre-authorized. Failure to Pre-Authorize will result in 50% reduction of eligible expenses up to \$1,000 maximum penalty:

- In-Patient Hospitalization
- Outpatient Surgery
- All CAT scans, MRIs, PET Scans
- Air Ambulance (this service will be coordinated by the underwriter's Air Ambulance Provider)
- Specialty Treatments and Highly Specialized Drugs
- Physical Therapy and Rehabilitation Services

Medical emergency Notifications must be received within 48 hours of the Admission or procedure.

Please submit a completed Pre-Authorization Request Form to GBG Assist a minimum of 5 business days prior to the scheduled procedure or treatment date. For more information, please call **1 800 817 4345**

GBG Assist must be contacted prior to seeking medical treatment including treatment in an Emergency Room unless you are having a life-threatening emergency. You must contact GBG Assist within 48 hours of such an emergency. Failure to do so, may result in a reduction in benefits. Call 1-800-817-4345.

Services rendered in the emergency room are extremely expensive in the USA so you need to carefully determine whether or not it is appropriate to go there for treatment. Do not go to the ER only because it is the only place open or for treatment of a minor illness or injury. There are alternatives to the ER. In fact, if you go to the ER for a non-serious condition, be prepared to wait a very long time as patients with more serious conditions will take priority. In addition, if you are not admitted to the hospital, you will be billed a **\$350 copayment** in addition to any applicable deductible or co-insurance. Go to the emergency room only for serious or life threatening conditions such as: difficulty breathing, uncontrolled bleeding, severe burns, stroke symptoms, chest pain.



NOTE: Non-Emergency Use of a hospital Emergency Room for an illness that DOES NOT result in admission will have a 350 USD deductible that must be paid by you, the insured.

Use an Urgent Care or Walk-In Clinic

The alternative to the ER is an Urgent Care Center sometimes referred to as either Walk-In Clinics or Convenient Care. Urgent Care is for same day treatment, but it is not for serious or life threatening conditions. If the condition you have is one that you would normally visit your doctor's office, then you should go to Urgent Care instead of the ER although Urgent Care is not intended for routine preventive care. Urgent Care has extended hours and is open weekends and some holidays. No appointment is necessary although you do want to visit one in network if possible ([UHC Provider Link](#)) - or call GBG Assist Customer Service at **1 800 817 4345***). Go to Urgent Care for non-emergency conditions such as:

- ✓ Sore throat, Common Cold or Respiratory Infections
- ✓ Ear pain, Eye or Skin Infections
- ✓ Allergies
- ✓ Painful urination
- ✓ Vomiting
- ✓ Minor injury (sprains/strains)
- ✓ Minor broken bones (such as hand, fingers, foot, toes)

Search for an Urgent Care or Walk-in Clinic at:
[UHC Provider Link](#)
or call Customer Service at: **1 800 817 4345**





All pre-existing medical conditions are excluded from coverage under this policy.

Pre-Existing Condition means any illness or injury, physical or mental condition, for which an Insured Person received any diagnosis, medical advice or treatment, or had taken any prescribed drug, or where distinct symptoms were evident prior to the effective date. The Terms and Conditions related to this plan's Pre-Existing Conditions are described in the insurance conditions (available in your MyInsurance Area).

Routine health checkups or preventive care are NOT covered under this policy.

This policy is only intended to cover you for an eligible illness or injury which you incur during your program. The policy does not provide any coverage for routine care such as annual gynecological exams, school or sports physicals, or immunizations.



How to file a claim?

The GBG Member Portal is necessary for efficient and easy claims management as you can file a claim, access all explanation of benefits (EOBs), receive requests for additional information and required forms can all be found on this one site. The site also provides instructions on how to file claims and contact GBG if you have any questions.

You will need to create an account to access the GBG Member Portal. Go to www.gbg.com and click on "Member Login". First, you will have to register your new account providing the following information- some of which is found on your insurance identification card:

- 1.GBG ID (same as UHC ID#)
 - 2.First and last name
 - 3.Date of birth
 - 4.Email address (must match the email used when you were enrolled)
 - 5.Create desired username
 - 6.Create password
 - 7.Security question #1
 - 8.Security question #2
- Please take a few minutes and become familiar with all of the helpful features available on this website. If you encounter any problems, please call GBG Assist at 800.817.4345 or collect 905.669.4920

Disclaimer:

To access your complete insurance information please login to your personal MyInsurance area at: www.esecutive.com/MyInsurance

Disclaimer: This is not your official insurance ID card. If you don't have an official copy of your insurance ID card, please download or print it at www.esecutive.com/MyInsurance

Guía de seguro para viajar a los EE.UU. / Canadá

Su organización de intercambio lo ha inscrito a una póliza de seguro de salud contra enfermedades y lesiones, la cual está financiada por Crum & Forster SPC, y Global Benefits Group es quien presta el servicio. Si tiene alguna duda sobre sus beneficios médicos, cómo presentar un reclamo o sobre el estado de un reclamo que haya presentado, póngase en contacto con GBG Assist. GBG Assist también puede ayudarlo a hallar un proveedor en la red (UnitedHealthcare) de organizaciones proveedoras preferidas en los Estados Unidos.

Global Benefits Group
27422 Portola Parkway, Suite 110
Foothill Ranch, CA 92610 EUA
Correo electrónico: GBGAssist@gbg.com
Línea directa: **1 800.817.4345***

* Para hacer preguntas sobre los reclamos y si necesita ayuda para hallar un proveedor, llame a la línea directa.



Lleve con usted su tarjeta de identificación del seguro en todo momento.

Cuando usted va a un consultorio médico o al hospital, asegúrese de tener consigo su tarjeta de identificación del seguro.



Siempre muestre su tarjeta de identificación del seguro al médico, vea todos los detalles importantes de contacto y las líneas directas de servicios, busque un médico u hospital cerca de su ubicación, y vea el resumen de sus beneficios.

Si se enferma o lesiona: ¿Cómo encontrar un proveedor médico dentro de la Red PPO?

Su póliza utiliza el UnitedHealthcare Options PPO Network. Los proveedores médicos que pertenecen a esta red son considerados proveedores preferidos y tienen un contrato con el administrador de su póliza para facturarles directamente por servicios prestados a sus participantes. Esto significa que tendrá gastos subvencionales bajo su póliza, un proveedor preferido facturará directamente a GBG Assist al momento del servicio y usted sería el único responsable de cualquier deducible o copago. Usted puede buscar por su cuenta una red de proveedores preferidos en el siguiente enlace, o llamar a GBG Assist para solicitar ayuda al **1 800.817.4345***



Busque una clínica de atención urgente o ambulatoria en [UHC Provider Link](#) o llame a servicio al cliente al **1 800.817.4345**

Se requiere pre-autorización para ciertos servicios. Llame al 1-800-817-4345.

Los siguientes tratamientos y/o suministros siempre deben ser preautorizados. La falta de pre-autorización resultará en una reducción del 50 % en gastos elegibles, y una sanción de hasta \$1000 máximo:

- Hospitalización
- Cirugía ambulatoria
- Exploración por CAT, resonancias magnéticas, exámenes PET
- Ambulancia aérea (este servicio estará coordinado por el Proveedor de ambulancia aérea de la aseguradora)
- Tratamientos especializados y medicamentos de alta especialidad
- Terapia física y servicios de rehabilitación

Las notificaciones de emergencias médicas deberán recibirse en el transcurso de 48 horas después del ingreso o tratamiento.

Envíe un Formulario de solicitud de pre-autorización lleno a GBG Assist, mínimo 5 días hábiles antes del procedimiento programado o fecha de tratamiento. Para más información, llame al **1 800 817 4345**

Se debe contactar a GBG Assist antes de buscar tratamiento médico, incluyendo tratamiento en una sala de emergencias, salvo que tenga una emergencia que ponga en riesgo su vida. Debe ponerse en contacto con GBG Assist dentro de las 48 horas de dicha emergencia. Al no hacerlo, puede haber una reducción de los beneficios. Llame al 1-800-817-4345.

Los servicios prestados en la sala de emergencias son extremadamente costosos en los EE.UU., por lo que es necesario que determine con cuidado si es apropiado o no ir ahí por tratamiento.

No acuda a la sala de emergencia solo porque es el único lugar abierto o para tratar una enfermedad o lesión menor. Existen alternativas a la sala de emergencias. De hecho, si acude a la sala por una condición no grave, prepárese para esperar un largo tiempo, ya que pacientes en condiciones más graves tendrán prioridad. Además, si no es admitido en el hospital, se le facturará un **copago de \$350** en adición de cualquier deducible o coaseguro aplicable. Acuda a la sala de emergencias solo en casos de condiciones graves o que pongan en riesgo su vida, como dificultad para respirar, sangrado descontrolado, quemaduras severas, síntomas de derrame, dolor de pecho.



NOTA: El uso que no sea de emergencia de una sala de emergencias de un hospital debido a una enfermedad que NO resulte en admisión resultará en una deducción de 350 USD que usted como asegurado deberá pagar.

Use una clínica de urgencias o ambulatoria

La alternativa a la sala de emergencias es un Centro de cuidados urgentes, el cual es llamado “Clínicas ambulatorias” o de “cuidado conveniente”. Cuidados urgentes se usa para tratamiento ese mismo día, pero no es para condiciones graves o potencialmente mortales. Si la condición que padece es una con la que normalmente visitaría el consultorio de su médico, entonces debe acudir a Cuidados urgentes en lugar de la sala de emergencias, aunque el primero no está destinado a cuidados preventivos de rutina. Cuidados urgentes tiene horarios extendidos, y está abierto en fines de semana y algunos días festivos. No se necesita cita, aunque si es posible, puede visitar uno de la red ([UHC Provider Link](#)) – o llamar a servicio al cliente de GBG Assist al **1 800 817 4345***. Acuda a Cuidados urgentes para condiciones que no sean de emergencia, como:



- ✓ Dolor de garganta, resfriado común o infecciones respiratorias
- ✓ Dolor de oído, infecciones de ojos o de la piel
- ✓ Alergias
- ✓ Micción dolorosa
- ✓ Vómito

Busque una Clínica de cuidados urgentes o ambulatoria en [UHC Provider Link](#) o llame a Servicio al cliente a **1 800 817 4345**

- ✓ Herida menor (esguinces/torceduras)

- ✓ Huesos rotos (como la mano, dedos, pie, dedos del pie)



Todas las condiciones médicas preexistentes están excluidas de la cobertura de esta póliza.

Una condición preexistente se refiere a cualquier enfermedad o lesión, condición física o mental, para la cual una Persona asegurada recibió cualquier diagnóstico, asistencia médica o tenga un medicamento prescrito, o en el que síntomas distintos fueron evidentes antes de la fecha de vigencia. Los Términos y Condiciones relacionados a las Condiciones preexistentes de este plan están descritos en las condiciones del seguro (disponibles en su Área MyInsurance).

Las revisiones médicas de rutina o los cuidados preventivos NO están cubiertas en esta póliza.

Esta póliza está destinada a cubrirlo en una enfermedad o lesión aplicables que padezca durante su programa. Esta política no brinda cobertura alguna por cuidado rutinario como exámenes ginecológicos anuales, médicos escolares o deportivos, o inmunizaciones.



¿Cómo presentar un reclamo?

El Portal de miembros de GBG es necesario para una gestión de reclamaciones eficiente y sencilla, ya que puede presentar una reclamación, acceder a todas las explicaciones de beneficios (EOB), recibir solicitudes de información adicional y los formularios necesarios se pueden encontrar en este sitio. El sitio también proporciona instrucciones sobre cómo presentar reclamaciones y comunicarse con GBG si tiene alguna pregunta.

Deberá crear una cuenta para acceder al Portal de miembros de GBG. Vaya a www.gbg.com y haga clic en "Inicio de sesión para miembros". Primero, deberá registrar su nueva cuenta proporcionando la siguiente información, parte de la

cual se encuentra en su tarjeta de identificación de seguro:

- 1.ID de GBG (igual que el número de identificación de UHC)
- 2.Primer Nombre y apellido
- 3.Fecha de nacimiento
- 4.Dirección de correo electrónico (debe coincidir con el correo electrónico utilizado cuando se inscribió)
- 5.Elija el nombre de usuario deseado
- 6.Crea la contraseña
- 7.Pregunta de seguridad n.º1
8. Pregunta de seguridad n.º2 Tómese unos minutos y familiarícese con todas las funciones útiles disponibles en este sitio web. Si tiene algún problema, llame a GBG Assist al 800.817.4345 o llame al 905.669.4920

Descargo de responsabilidad:

Para ingresar a la información completa de su seguro, ¡inicie sesión en su área personal de MyInsurance en: www.esecutive.com/MyInsurance

Exención de responsabilidad: Esta no es su tarjeta oficial de identificación del seguro. Si no tiene una copia oficial de su tarjeta de identificación del seguro, descárguela o imprímala en www.esecutive.com/MyInsurance