

BOLETÍN INFORMATIVO



En las últimas décadas el turismo internacional ha acontecido en una actividad de suma importancia en el orden económico, social y cultural proyectándose como uno de los sectores de más dinámico crecimiento, paralelamente se desarrolló el seguro para los viajeros, con el propósito de proveerles, mediante una tarifa aceptable la protección económica en caso de tener un siniestro durante el viaje, sin embargo eso no era todo lo que requería el viajero, cuando el problema surgía en otro país que no fuera el suyo, de esa manera surge la necesidad de los servicios de asistencia .Es entonces cuando en 1997 se constituyó ASISTUR , como la primera entidad encargada de organizar integralmente una infraestructura de servicios asistenciales que contribuyera a solucionar los problemas de orden personal y accidental que se pudieran presentar a los turistas y en particular a aquellos que tienen pólizas de seguros, este mismo año el MINTUR oriento a los receptivos y cadenas hoteleras cubanas que exigieran a los turoperadores extranjeros

con los que trabajan el aseguramiento de sus viajeros, ya sea con pólizas de empresas cubanas o extranjeras, con el propósito de garantizarle una mayor protección y propiciarle la mejor utilización de sus recursos financieros en el disfrute de su viaje

Este boletín tiene como objetivo transmitir la información básica que le permita la orientación necesaria para dar respuesta a los problemas que puedan surgirle a los viajeros que visitan nuestra isla, e indicar los servicios especializados de asistencia que se brindan a los turistas, contribuyendo esencialmente a garantizar la protección de los mismos y por consiguiente el producto turístico que se oferta tendrá una mejor imagen y nivel competitivo en el mercado internacional, ratificando así que ASISTUR, es una contribución al producto turístico cubano.

Es necesario comentar la definición de los conceptos siguientes para comenzar a entender la misión de la compañía ASISTUR, como entidad encargada de organizar integralmente la infraestructura de servicios asistenciales.

Póliza de seguro en viajes: Contrato entre una compañía aseguradora y un cliente que tiene la finalidad de protegerlo contra aquellos riesgos a los que está expuesta toda persona fuera de su domicilio y entornos habituales.

Asistencia: Es el servicio organizado que utiliza de forma racional los recursos materiales, humanos y financieros en la solución inmediata de un problema o dificultad que se presente a un turista en cualquier lugar que éste se encuentre.

Los servicios de asistencia que brinda ASISTUR en el territorio nacional a las

personas naturales respaldadas por coberturas de seguros nacionales e internacionales, presentan las modalidades siguientes:



Asistencias Medica:

➤ **Urgencia Ambulatoria:** Servicio de Asistencia que se brinda a los Asegurados de las entidades con las que ASISTUR tiene contratos, que requieren de asistencia médica por presentar afectaciones de la salud menores, las cuales no requieren del internamiento en un centro hospitalario. y que el cliente puede estar en observación por espacio de hasta 12 horas.

➤ **Urgencia Hospitalaria:** Servicio de Asistencia que se brinda a los Asegurados de las entidades con las que ASISTUR tiene contratos. Abarca patologías o alteraciones de la salud que requieren internación en una Institución Hospitalaria por más de 24 horas y hasta que se decida otorgarle el alta o ser repatriado.



Repatriaciones:

➤ **Repatriación Funeraria:** ASISTUR brinda el servicio de repatriación de extranjeros (turistas o residentes temporales) que fallezcan en el territorio nacional, independientemente de que se encuentren o no asegurados, previo pago de los servicios. solicitud de terceros; el enterramiento de estos en el país, y la repatriación de fallecidos cubanos en el exterior.

➤ **Repatriación Sanitaria:** Servicio de Asistencia por el cual se le realizan a extranjeros o cubanos con residencia permanente en el exterior cuyo estado de salud no permite el regreso a su país de la forma habitual y en el tiempo previsto, requiriendo un traslado especial, con

atención médica, con acompañante o solo, a criterio del médico tratante y con anuencia del equipo médico de la Compañía Extranjera, la que define el medio de transporte.



Asistencia Financiera

➤ **Adelanto de Fondos:** ASISTUR presta el servicio de Adelanto de fondo. Los viajeros que requieran de dinero para enfrentar una insuficiencia de fondos originado por cualquier situación (pérdida o robo de efectivo o tarjeta de créditos u otras causas), puede acudir con toda confianza y se le brindara con la mayor rapidez la información necesaria para la solución de su problema.

➤ **Reembolso de gastos.**



Otras Asistencias

➤ **Legalización de Documentos, Pérdidas de Equipaje, siempre a solicitud de la compañía.**

¿Cómo recibir estos servicios?

ASISTUR presta estos servicios a partir de tener conocimiento de cada situación que se informe en la Central de Alarma.

¿Cómo solicitar el servicio de asistencia a la compañía de ASISTUR?

A la Central de Alarma puede llamar personalmente el viajero o cualquier ejecutivo interesado y en cada caso se le precisara de cómo proceder. Es necesario tener precisión sobre el problema que aqueja al viajero, conocer si tiene póliza de seguro que lo cubra y ofrecer los datos de dicho documento.

¿Cómo comunicarse con la Central de Alarma de ASISTUR?



Teléfonos: 53 78 67
53 13 15

Correo electrónico: asisten@asistur.cu

En Villa Clara:

Teléfono de la oficina: 42 299448

Celular: 52144718, 59937665

Correo electrónico: jesus@asistur.cu

Correo electrónico: yipsis@asistur.cu

NO SE PREOCUPE, ASISTUR SE OCUPA