



## MEMBERSHIP AGREEMENT–MI ÚLTIMA VOLUNTAD (MUV)

### ANEXO B /APPENDIX B

#### Repatriación Médicamente Necesaria / Medically Necessary Repatriation\*

**ES: La Repatriación Médicamente Necesaria** es un servicio coordinado y organizado por Robin Assist cuando un miembro hospitalizado debe regresar a su país de residencia permanente para recibir atención médica continua. Este servicio incluye transporte de ida en clase económica (o un ascenso a clase comercial por necesidad médica), monitoreo médico durante el viaje cuando sea necesario y toda la logística necesaria para el transporte. La repatriación debe ser recomendada por escrito por el médico tratante y aprobada por Robin Assist antes de realizar los arreglos.

#### **El servicio incluye:**

- Transporte de ida en clase económica (o ascenso a clase comercial por necesidad médica) para el regreso del miembro a su país de residencia permanente.
- Monitoreo médico durante el transporte cuando sea necesario según el estado clínico del miembro.
- Coordinación logística completa del proceso de repatriación, según la recomendación escrita del médico tratante y la aprobación de Robin Assist.

#### **Alcance y Limitaciones.** Este servicio no cubre lo siguiente:

- Sujeto a aprobación médica basada en la elegibilidad y recomendación por escrito del médico tratante.
- Este servicio no incluye el reembolso, ni por parte de MUV, ni de Robin Assist, de los gastos de hospitalización, atención en urgencias, pruebas diagnósticas o imágenes, medicamentos para pacientes hospitalizados, honorarios médicos, servicios de ambulancia, ni ningún otro gasto médico que no sea el transporte de repatriación. Solo se incluyen el transporte y la logística directamente relacionada, organizada por Robin Assist.
- No se proporcionará transporte por motivos no médicos ni electivos.
- Los servicios deben gestionarse directamente a través de Robin Assist. Ni MUV ni Robin Assist ofrecen reembolsos por servicios gestionados de forma independiente.
- MUV y Robin Assist no son responsables de la calidad ni de los resultados de los servicios prestados por proveedores externos independientes.
- La disponibilidad del servicio se limita a situaciones elegibles mientras el miembro se encuentre en Estados Unidos y está sujeta a la aprobación de Robi Assist

- Los servicios no están disponibles para pérdidas derivadas de: embarazo o parto (a menos que se presenten complicaciones), problemas de salud mental (a menos que se requiera hospitalización), actos delictivos, terrorismo, disturbios civiles, guerra, zonas de alerta de viaje de Nivel 4, viajes en contra de la recomendación médica o viajes realizados para buscar tratamiento médico.

**\*\*\*Falta proceso de Battleface /Robin Assist para reclamación**

\* Los servicios mencionados son proporcionados por Robin Assist LLC, 800 N High St., Columbus, OH 43215, CA. Battleface Insurance Services LLC, cuyo nombre comercial es Robin Assist. Robin Assist es una subsidiaria de propiedad absoluta de Battleface, Inc., ubicada en 800 N High Street, Columbus, OH 43215. Robin Assist no se hace responsable por la falta o demora en la prestación de servicios, cuando dicha falta o demora sea causada por condiciones fuera de su control, incluyendo demoras en el control del tráfico aéreo, huelgas, disturbios o conmociones civiles, guerra, desastres naturales o provocados por el hombre, clima, actos de Dios, o cuando el servicio esté prohibido por la ley local o sanciones internacionales.

Robin Assist hará todo lo posible por recomendar proveedores adecuados y confiables. Sin embargo, no se responsabiliza de la calidad ni de los resultados de los servicios prestados por empresas independientes. Para que el servicio de repatriación médica y el retorno de restos mortales sean gratuitos, Robin Assist debe organizarlo. Robin Assist no reembolsará a los miembros que organicen o paguen sus propios servicios de transporte. Los miembros deben contactar a Robin Assist para acceder a los servicios de consulta de telemedicina. Los medicamentos recetados no están incluidos en las consultas de telemedicina.

**EN: Medically Necessary Repatriation** is a service coordinated and arranged by Robin Assist when a hospitalized member must return to his or her country of permanent residence for continued medical care. This service includes one-way economy-class transportation (or a medically required commercial-class upgrade), medical monitoring during the trip when needed, and all logistics necessary to support the transport. The repatriation must be recommended in writing by the attending physician and approved through Robin Assist before arrangements are made.

**Service includes:**

- One-way transportation in economy class (or a medically required commercial-class upgrade) to return the member to their country of permanent residence.
- Medical monitoring during transport when required based on the member's clinical condition.



- Full logistical coordination of the repatriation process, based on written recommendation from the attending physician and approval by Robin Assist.

**Scope & Limitations.** The following are not covered as part of this service:

- Subject to medical approval based on eligibility and written recommendation from the attending physician.
- This service does not include reimbursement by either MUV or Robin Assist for hospitalization costs, emergency room care, diagnostic testing or imaging, inpatient medications, physician fees, ambulance services, or any medical expenses other than the repatriation transport itself. Only the transportation and directly related logistics arranged by Robin Assist are included.
- Transportation will not be provided for non-medical or elective reasons.
- Services must be arranged directly through Robin Assist. No reimbursement is available from either MUV or Robin Assist for services arranged independently.
- MUV and Robin Assist are not responsible for the quality or results of services performed by independent third-party providers.
- Service availability is limited to eligible situations while the member is in the United States and subject to Robin Assist approval.
- Services are not available for losses resulting from: pregnancy or childbirth (unless complications), mental health conditions unless hospitalized, criminal acts, terrorism, civil unrest, war, Level 4 travel advisory areas, travel against medical advice, or travel undertaken to seek medical treatment.

[Need to add battleface/Robin Assist claims process. How does the member obtain this service?]

\* Services noted are provided by Robin Assist LLC, 800 N High St, Columbus, OH 43215, in CA Battleface Insurance Services LLC DBA Robin Assist. Robin Assist is a wholly owned subsidiary of Battleface, Inc. located at 800 N High Street, Columbus, OH 43215. Robin Assist cannot be held responsible for failure to provide or a delay in providing services, when such failure for delay is caused by conditions beyond its control, including air traffic control delay, strike riot or civil commotion, war, natural or manmade disaster, weather, acts of God, or where service is prohibited by local law or international sanctions.

Robin Assist will make every effort to refer appropriate and reliable providers, however, Robin Assist cannot be held responsible for the quality or results of any services provided by independent businesses. Medical Repatriation and Return of Mortal Remains transportation must be arranged by Robin Assist to be eligible at no cost to the member. Robin Assist will not provide reimbursement for members who arrange or pay for their own transport services.

Members must contact Robin Assist to obtain access to telemedicine consultation services. Prescription medication is not included in telemedicine consultations.