

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACCIDENTE

ASISTENCIA SANITARIA

La Asistencia médica garantizada en la póliza será prestada por el Centro Médico o facultativo concertado por Helvetia través de su Red de Servicios Sanitarios Sersanet.

Deberán seguirse obligatoriamente en todos los casos los siguientes pasos:

NO REQUIERE ASISTENCIA SANITARIA URGENTE

1. Se deberá **cumplimentar el Parte de Accidentes para Federaciones** (modelo adjunto). Dicho parte deberá ser firmado y sellado por la Federación Andaluza de Montañismo, así como por el accidentado.

2. El accidente debe ser comunicado después de su ocurrencia a la compañía aseguradora, llamando al **Centro de Atención "24 horas" de Sersanet, teléfono 902 10 71 20**

En la comunicación telefónica debe facilitarse:

- Datos personales del lesionado.
- Fecha y forma de ocurrencia del accidente.
- Descripción de los daños físicos.

Una vez recogidos estos datos, el Centro de Atención telefónica **facilitará el número de expediente, que deberá ser anotado en el encabezamiento del parte. El accidentado remitirá posteriormente el parte preferiblemente por fax a Sersanet al número 902 103 005 o por mail a gestiondeaccidentes@sersanet.es**

3. Sersanet concertará la cita y le comunicará la misma al federado lesionado. El federado lesionado deberá acudir al **Centro Médico concertado** aportando el "Parte de Comunicación de accidentes" debidamente cumplimentado, incluyendo el **número de expediente** facilitado por el Centro de Atención telefónica, así como su licencia Federativa y DNI.

4. Si se requiere continuidad en la atención, visitas sucesivas, pruebas complementarias, rehabilitación o cualquier otra prestación, el federado deberá solicitar siempre autorización llamando al Centro de Atención.

SI REQUIERE ASISTENCIA SANITARIA URGENTE**1. Primera Asistencia**

El Federado que, por motivo de un accidente incluido en las coberturas de la póliza, requiera asistencia de urgencias, podrá dirigirse al centro concertado de urgencias más cercano, donde se identificará como Federado de la Federación correspondiente por medio de su licencia federativa en vigor y su DNI.

Posteriormente a la atención deberá enviar Parte de Accidentes cumplimentado, junto con el informe médico de urgencias al número de fax o mail, donde se le asignará número de expediente.

Todo aquel siniestro comunicado pasados 30 días hábiles desde su ocurrencia no serán objeto de cobertura, ni se abonará factura alguna. En este sentido recalcar que si un siniestro se limitase a una primera asistencia de urgencias, sin requerir posteriores atenciones, también deberá enviarse posteriormente a la misma, el parte debidamente cumplimentado a la compañía, antes del plazo indicado.

2. Recibida esta Primera Asistencia de urgencia, si se requiere ingreso o intervención, así como si es necesario continuar con la prestación asistencial, deberá solicitarse autorización llamando al Centro de Atención "24 horas" de Sersanet, teléfono 902 10 71 20

En la comunicación telefónica debe facilitarse:

- Datos personales del lesionado.
- Fecha y forma de ocurrencia del accidente.
- Descripción de los daños físicos

Para evitar problemas en las autorizaciones o ingresos en centros no concertados, es muy importante que la lesión se comunique a Sersanet dentro de las primeras 72 horas siguientes a la ocurrencia del accidente

En casos de **URGENCIA VITAL**, el lesionado podrá recibir la asistencia médica de urgencia en el Centro Sanitario más próximo. En estos casos Helvetia se hará cargo de las facturas derivadas de la asistencia de urgencia prestada en las primeras 24 horas desde la fecha de ocurrencia del accidente deportivo garantizado en la póliza. Una vez superada la primera asistencia de urgencia el lesionado deberá ser trasladado a Centro Médico Concertado para continuar su tratamiento.

AUTORIZACIONES

Será necesario tener la autorización previa de la compañía para realizar las siguientes pruebas y tratamientos:

- Consultas
- Pruebas especiales de diagnóstico (TAC, RMN, Ecografías, Gammagrafías, Artroscopias,...)
- Intervenciones Quirúrgicas.
- Ingresos Hospitalarios.
- Rehabilitación

En estos casos el accidentado, persona que lo represente ó en su defecto el médico ó Centro Médico concertado solicitará a Sersanet dicha autorización al fax nº 902 103 005 o mail: gestiondeaccidentes@sersanet.es. Junto con la autorización se ha de acompañar copia de informe médico detallado, facilitándose por fax, la correspondiente autorización o denegación de la prueba o tratamiento solicitado.

Cualquier consulta, prueba o tratamiento realizado sin la autorización previa de la compañía correrá por cuenta del asegurado.

Tras obtener la oportuna autorización se remitirá a Sersanet el informe del resultado de la prueba o tratamiento, así como informes sucesivos de la evolución del paciente.

La asistencia será a cargo de las clínicas concertadas presentes en el cuadro médico propuesto por Helvetia. No serán cubiertas las asistencias médicas en centros de la Seguridad Social o no concertados (excepto urgencias vitales y sólo hasta la estabilización que permita su traslado a un centro concertado por el asegurador).

ASISTENCIA EN VIAJE

Coberturas

- Servicio de Información sobre Asistencia Médica
- Traslado o Repatriación Sanitaria de Heridos y Enfermos
- Desplazamiento de un acompañante familiar junto al asegurado hospitalizado
- Inmovilización en un hotel por enfermedad o accidente
- Repatriación o transporte de los asegurados acompañantes
- Acompañamiento de menores o disminuidos
- Servicio de trámites administrativos para hospitalización
- Fianza por hospitalización
- Envío de Medicamentos
- Gastos odontológicos de urgencia
- Asistencia sanitaria por accidente o enfermedad en el extranjero

- Interprete en caso de enfermedad o accidente en el extranjero
- Anticipo de efectivo en el extranjero
- Transmisión de mensajes urgentes derivados de las garantías
- Envío o reenvío de objetos olvidados en el transcurso del viaje
- Ayuda a la localización en envío de equipajes
- Desplazamientos urgentes por la ocurrencia de siniestros en el domicilio del asegurado
- Servicio de información para viajes al extranjero

Para este tipo de siniestros los teléfonos de atención al Federado son

Desde España: Asitur 902 110 026

Desde el Extranjero: Asitur +34 913 939 030