

# Protocol d'actuació en cas d'accident

## 1. ACCIDENTS ESPORTIUS OCORREGUTS A ESPANYA

L'Assistència mèdica garantida en la pòlissa serà prestada pel Centre Mèdic o facultatiu concertat per Helvetia a través de la seva Xarxa de Serveis Sanitaris HNA Serveis Corporatius.

S'hauran de seguir obligatòriament, en tots els casos, els passos següents:

**Tots els sinistres que no hagin sigut declarats i/o no hagin rebut cap tipus d'assistència després de 7 dies naturals des de la seva data d'ocurrència no seran objecte de cobertura.**

### Primera assistència

#### 1. Si es tracta d'una urgència

El Federat Accidentat podrà acudir a un Centre Sanitari Concertat directament, sense informar-ne prèviament el Centre d'Atenció de Sinistres. En aquest centre s'identificarà amb la llicència Federativa en vigor i el seu DNI.

S'haurà de remetre el comunicat d'accident i l'informe d'urgències al correu electrònic [helvetiaaccidentees@hna.es](mailto:helvetiaaccidentees@hna.es) abans del termini de 7 dies des que es va produir l'accident.

Si, en cas que sigui una Urgència, el Federat necessita indicacions mèdiques per a l'assistència en el Centre d'Urgències, o necessita conèixer el Centre sanitari Concertat més proper, podrà trucar al Centre d'Atenció de Sinistres "24 hores" al 936 347 652.

Un cop rebuda la primera assistència d'urgència, i en cas que es necessitin atencions més endavant, el Federat haurà de sol·licitar un número de Sinistre que se li facilitarà en l'horari del Servei d'Autoritzacions del Centre d'Atenció de Sinistres, disponible de dilluns a divendres, excepte en festius nacionals, de 8:00 a 20:00.

A través d'aquest servei telefònic s'informaran sobre els Centres Sanitaris concertats propers a l'accident i podran activar els serveis mèdics necessaris per atendre les necessitats de l'accidentat.

Per activar qualsevol servei mèdic, se sol·licitarà:

- Dades personals del lesionat, DNI i llicència federativa.
- Dades del Club o Entitat Esportiva on ocorri el sinistre, si procedeix.
- Data i forma d'ocurrència del sinistre.
- Descripció dels danys físics.

#### 2. En cas que es tracti d'urgència vital

El lesionat podrà rebre l'assistència mèdica d'urgència en el Centre Sanitari més proper. En aquests casos, Helvetia es farà càrrec de les factures derivades de l'assistència d'urgència prestada durant les primeres 24 hores des de la data d'ocurrència de l'accident esportiu garantit per la pòlissa. Un cop superada la primera assistència d'urgència, el lesionat haurà de ser traslladat al Centre Mèdic Concertat per continuar el seu tractament.

### El comunicat d'accidents

1. S'haurà de complimentar i firmar el Comunicat d'Accidents.
2. **S'haurà de presentar el COMUNICAT, degudament complimentat, en el Centre Sanitari on serà atès d'Urgència l'Assegurat, perquè li proporcionin la assistència sanitària que calgui. En cas que no es disposi del comunicat en aquell moment, haurà de ser remès juntament amb l'informe d'urgències al correu electrònic [helvetiaaccidentees@hna.es](mailto:helvetiaaccidentees@hna.es) en un màxim de 7 dies des que es va produir l'accident.**
3. Recordar que s'haurà d'enviar el COMUNICAT per correu electrònic a [helvetiaaccidentees@hna.es](mailto:helvetiaaccidentees@hna.es) abans de 7 dies després de l'Accident, amb una còpia de la seva llicència federativa i DNI.

## La comunicació del sinistre

1. Tant si s'ha rebut una assistència d'urgència com si es requereix una assistència posterior, és obligatori comunicar el SINISTRE al Centre d'Atenció de Sinistres 936 347 652, en l'horari del Servei d'Autoritzacions d'aquest centre d'atenció telefònica, que està disponible de dilluns a divendres, excepte festius nacionals, de 8:00 a 20:00.
2. És obligatori comunicar el SINISTRE abans de 7 dies després de l'Accident.
3. En la comunicació telefònica s'haurà de facilitar:
  - Dades personals del lesionat.
  - Dades del Club o Entitat Esportiva on ocorre el sinistre.
  - Data i forma d'ocurrència del sinistre.
  - Descripció dels danys físics.

**Abans de la trucada al Centre d'Atenció de Sinistres es recomana enviar el COMUNICAT, amb còpia del DNI i de la llicència federativa en vigor, així com amb l'Informe d'Urgències al correu electrònic [helvetiaaccidentados@hna.es](mailto:helvetiaaccidentados@hna.es)**

## Assistències posteriors a la urgència

- Si es requereix continuïtat en l'atenció, visites successives, proves complementàries, rehabilitació o qualsevol altra prestació, el federat haurà de sol·licitar sempre autorització trucant al Centre d'Atenció de Sinistres 936 347 652, en l'horari del Servei d'Autoritzacions d'aquest centre d'atenció telefònica, que està disponible de dilluns a divendres, excepte festius nacionals, de 8:00 a 20:00.
- En sol·licitar l'Autorització, el Centre d'Atenció de Sinistres podrà sol·licitar informes mèdics detallats, que haurà d'enviar per correu electrònic l'Accidentat, i que seran revisats abans d'emetre l'Autorització.
- Qualsevol prova o tractament realitzat sense l'autorització prèvia de la companyia correrà a compte de l'assegurat.
- Després d'obtenir l'autorització oportuna i un cop realitzada la prestació, es remetrà per correu electrònic l'informe del resultat de la prova o tractament, així com informes successius de l'evolució del pacient.
- El Servei d'Autoritzacions del centre d'atenció de Sinistres facilitarà les autoritzacions als centres concertats directament, així com als Federats que les sol·licitin.
- El centre d'atenció de sinistres indicarà als Federats els centres concertats als quals podran accedir, i seran els mateixos Federats els que concertaran les seves cites en el centre que ells mateixos hagin triat, i li ho indicaran al centre d'atenció de sinistres, que emetrà una autorització al centre amb una validesa de 30 dies. Això permet que el Federat tingui marge per concertar la seva cita en el centre triat i pugui anar-hi directament.
- L'assistència serà a càrrec de les clíniques concertades presents en el quadre mèdic proposat per Helvetia. Per a l'assistència en centres no concertats, vegeu Assistència en centres de lliure elecció.

## Assistència en centres de lliure elecció

En cas que el Federat Accidentat acudeixi a un centre de lliure elecció, el pagament del sinistre sempre serà per reemborsament. En aquests casos, s'hauran de remetre al correu electrònic [siniestros.personales@helvetia.es](mailto:siniestros.personales@helvetia.es), per al seu estudi, les factures pagades amb la documentació següent:

- Còpia del DNI del federat.
- Comunicat d'accident complimentat en la seva totalitat.

- Documentació mèdica amb la informació de l'assistència que s'ha prestat: informes i prescripcions.
- Titularitat i número de compte bancari per a l'abonament de les factures.

L'assistència a centres de lliure elecció està limitada als capitals establerts en les Condicions Particulars per a cadascun dels tipus de llicència federativa. La quantitat que superi aquests límits haurà de ser assumida pel federat.

## **Atenció a federats amb diversitat funcional**

El Federat Accidentat amb diversitat funcional té a la seva disposició un servei de gestió d'accidents específic. Aquest servei de tramitació s'ha creat per a una millor accessibilitat.

El correu electrònic habilitat per a aquest tipus de gestions és: [tramitacionaccesiblehelvetia@hna.es](mailto:tramitacionaccesiblehelvetia@hna.es)

Aquest servei està disponible 24 h, tots els dies de la setmana.

La comunicació que es realitzi a aquesta adreça de correu electrònic arriba a la plataforma habilitada amb aquest objectiu i és atesa de manera similar a una trucada entrant, i té prioritat sobre les notificacions que es rebin pel correu electrònic [helvetiaaccidentes@hna.es](mailto:helvetiaaccidentes@hna.es).

El servei de tramitació accessible està pensat per facilitar les gestions d'un sinistre, especialment quan es tracta de la tramitació d'un comunicat ja notificat.

## **2. ACCIDENTS ESPORTIUS OCORREGUTS A L'ESTRANGER**

Per als accidents esportius ocorreguts a l'estranger, el nostre proveïdor de serveis és Asitur.

Per donar cobertura a l'estranger, l'accident s'ha de produir durant els primers 90 dies consecutius un cop l'assegurat hagi sortit d'Espanya, tret de les excepcions detallades en les Condicions Particulars de la pòlissa.

Des de la plataforma del nostre proveïdor es donaran les indicacions d'actuació a tenir en compte per a cada casuística.

El Federat accidentat podrà contactar amb el nostre proveïdor al telèfon: 936 347 650.

## **DADES DE CONTACTE**

### **Centre Atenció de Sinistres**

Telèfon: 936 347 652

Correu electrònic: [helvetiaaccidentes@hna.es](mailto:helvetiaaccidentes@hna.es)

### **En cas de centres de lliure elecció**

Correu electrònic: [siniestros.personales@helvetia.es](mailto:siniestros.personales@helvetia.es)

### **Diversitat funcional**

Correu electrònic: [tramitacionaccesiblehelvetia@hna.es](mailto:tramitacionaccesiblehelvetia@hna.es)

### **Assistència en viatge**

Telèfon: 936 347 650