



Protocolo de actuación en caso de accidente

1º Para el caso de Urgencias

Solo se consideran como urgencia las prestaciones de urgencia realizadas dentro de las primeras 24 horas de la fecha del accidente, las prestaciones posteriores a este plazo aunque el lesionado vaya de “urgencia” requieren previa autorización de la compañía.

En caso de urgencia el asegurado podrá acudir a cualquiera de nuestros centros concertados sin necesidad de comunicación previa a la compañía.

En el caso de que no pudiera acudir a un centro concertado debido a la naturaleza de la propia urgencia, podrá acudir a cualquier centro médico concertado o no concertado.

No obstante en ambos casos es necesario que nos remitan la declaración de accidente a la mayor brevedad posible ya que es imprescindible para atender la factura que se genere de la prestación médica requerida.

Dicha declaración nos la pueden remitir a nuestro correo electrónico siniestros.personales@helvetia.es o bien pueden contactar con nuestro centro de atención telefónica al **902.454.454** en el que le tomaran el parte telefónicamente y le indicarán la documentación necesaria a aportar para la gestión del expediente.



2º Prestaciones médicas distintas de la urgencia

Cualquier prestación médica distinta de la urgencia debe ser solicitada previamente a la compañía ya que de otra forma podrá ser rechazada y no asumida por la entidad aseguradora.

Para poder atender cualquier prestación médica distinta de la urgencia es imprescindible que antes se haya remitido la declaración de accidentes correctamente cumplimentada con los datos indicados en el apartado de declaración que se indica mas abajo, así como el informe de la primera asistencia de urgencia, la prescripción médica de la prueba o prestación y el informe médico en el cual se basan para acreditar la necesidad de realizar la prueba o prestación.

La documentación indicada nos la pueden remitir a nuestra dirección de correo electrónico **siniestros.personales@helvetia.es** o bien pueden contactar con nuestro centro de atención telefónica al **902.454.454** en el que le tomaran el parte telefónicamente y le indicarán la documentación necesaria a aportar para la gestión del expediente.



3º Centros concertados

Cualquier asistencia prestada en un centro no concertado o sin previa autorización de la compañía carecerá de cobertura y por tanto no se asumirá el pago de la prestación.

El lesionado puede seleccionar uno de los centros concertados que figuran en nuestra pagina web <http://helvetia.scdirecto.com/cuadro-medico/selector> o bien únicamente indicarnos la prestación que requiera en cuyo caso nuestra empresa de asistencia médica se encargara de buscarle el centro más cercano a su domicilio y en el que mas rápido puedan atenderle.

4º Gestión

Una vez recibida la solicitud de prestación Helvetia informara a nuestra empresa de asistencia médica que contactaran con el lesionado para darle la cita e indicarle el centro al que puede acudir o en el caso de que ya haya seleccionado un centro concertado confirmar la autorización en dicho centro.



5º Facturación

Los centros concertados facturan siempre directamente a Helvetia por medio de nuestra empresa de asistencia médica.

6º La declaración de accidentes

La declaración de accidente debe de venir firmada y/o sellada por el tomador o representante del colectivo asegurado y debe contener como mínimo los siguientes datos:

- - Fecha y hora del accidente.
- - Lugar de ocurrencia del mismo
- - Datos del lesionado (nombre, teléfono, dirección etc....).
- - Datos del colectivo asegurado.
- - Numero de póliza y/o número de expediente si ya se tuviera.
- - Descripción detallada de la forma de ocurrencia.
- - Descripción de las lesiones.
- - En el caso de haber recibido asistencia médica previa, indicar en que centro y que tipo de asistencia se ha recibido.

Ademas si ya se ha recibido asistencia médica previa sera necesario adjuntar los informes médicos correspondientes a dicha asistencia.

Se adjunta modelo de declaración de accidentes para facilitar su cumplimentación.