DSP - Direção de sinistros e prestadores – área de acidentes pessoais

Manual de Procedimentos em caso sinistro

Colégio Militar

ES66577247

ÍNDICE

1. PARTICIPAÇÃO DO SINISTRO 3

2. ASSISTÊNCIA MÉDICA 3/4

3. TRANSPORTES 5

4. REEMBOLSO DE DESPESAS 5

5. CONTACTOS 5

1. Participação do Sinistro

A participação de sinistro deve ser remetida à Fidelidade, tão breve quanto possível e no prazo máximo de 8 dias sobre a data da ocorrência, para sinistro.ap@fidelidade.pt.

Caso a participação de sinistro seja feita pela mediação, a mesma deverá utilizar a plataforma comercial. A abertura de sinistros através da **Plataforma Comercial** traz ganhos relevantes de **eficiência operacional, rapidez no tratamento do processo e melhoria da experiência do cliente**.

Anexa-se impresso de Participação de Sinistro e Declaração para efeitos de cumprimento do regulamento geral sobre proteção de dados.

Participação de Sinistro Acidentes Pes

O sinistro pode também ser comunicado à Fidelidade através da linha de atendimento 217 94 87 01, que procederá à abertura do processo e, caso seja necessário, informará qual o prestador da rede convencionada a que se deverá dirigir para assistência médica. A abertura do processo por esta via não inviabiliza o envio da Participação de Sinistro, nos moldes acima descritos.

2. Assistência Médica

Urgências

Em situações de emergência o sinistrado deverá ser assistido no serviço de urgência da unidade hospitalar pública mais próxima.

Situações não Emergentes

Sempre que haja necessidade de prestação de cuidados médicos, e conforme as condições particulares da apólice, o sinistrado deverá recorrer às clínicas indicadas pela Fidelidade, nomeadamente:

Distrito de Lisboa

UCMA – Unidade Cuidados Médicos de Acidentes

Horário: das 8h30 às 18h30 - após este horário devem dirigir-se ao Hospital da Luz

Rua Tomás da Fonseca, Torres de Lisboa, Edifício E – 1º piso

1600-209 Lisboa

Aquando da comparência nos prestadores acima indicados, o sinistrado deve apresentar uma cópia da Participação de Sinistro devidamente preenchida, validada pelo Colégio Militar, e identificada com o nº de apólice.

A Fidelidade tem uma avença contratada com as clínicas da sua rede de prestadores, e todos os atos médicos que não estejam incluídos na mesma, carecem de pré-autorização por parte da equipa médica da seguradora para serem realizados.

Em caso de aprovação, a Fidelidade assume o pagamento dos mesmos directamente à clínica, dentro dos limites de capital contratados para a apólice em questão; esta comunicação é feita entre a Fidelidade e a Clínica, sem necessidade de intervenção da pessoa segura.

Assistência Clínica Fora da Rede Convencionada

Se o sinistrado for assistido fora da rede convencionada, pagará o valor das despesas na íntegra, e a Seguradora reembolsará as mesmas sempre que se verifique o nexo de causalidade com o acidente participado. Os recibos devem ser acompanhados dos respectivos relatórios médicos e exames complementares de diagnóstico.

Nestas situações não haverá lugar à emissão de Termo de Responsabilidade.

3. Transportes

Despesas de Transporte

Só serão liquidadas eventuais despesas com o primeiro transporte de urgência, caso a natureza da lesão assim o justifique.

Não estão garantidos os pagamentos de despesas de deslocação.

4. Reembolso de despesas

As despesas enviadas à Fidelidade para reembolso ao lesado, serão pagas através de transferência bancária, a quem demonstrar que as pagou pelo que é necessário remeter comprovativo do respetivo IBAN com data emissão inferior a 1 ano, onde conste também a identificação do titular da conta (talões de Multibanco não são válidos); o cartão de cidadão do pai/mãe/representante legal do aluno, caso seja menor de idade, será necessário a fim se comprovar a relação parentesco com o pagador.

5. Contactos

Linha Acidentes AP

☎ 217 94 87 01 (dias úteis das 08h00 às 20h00)

Mediador Jorge Valente

Tlm: 938 049 510

E-mail: ✉ sinistro.ap@fidelidade.pt

Cc: olgabarbosa@jorgevalente.pt