

**EXPEDIENTE CONTRATACION : PA-09/24**

**DENOMINACIÓN: CONTRATO PRIVADO DE SEGURO DE ACCIDENTES Y RESPONSABILIDAD CIVIL Y ASISTENCIA SANITARIA PARA LOS ESTUDIANTES DE DIVERSAS CATEGORÍAS DE ESTUDIOS IMPARTIDOS U ORGANIZADOS POR LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA.**

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN:**

El interés de Helvetia Compañía Suiza, S.A es el bienestar de los Alumnos de la Universidad Politécnica de Cartagena así como el de la propia entidad educativa, por ello entiende que la mejor forma para conseguirlo es ofreciendo el mejor y mas rápido servicio en caso de necesitar el uso de alguna de las prestaciones aseguradas por las pólizas contratadas, para cumplir este interés Helvetia Compañía Suiza, S.A gestiona la apertura y seguimiento de cualquier siniestro por medio del teléfono 913 349 228 desde España y el (34)913939030 desde el Extranjero de atención al asegurado, las 24 horas del día y los 365 días del año, por otro lado y para no dejar una sola vía de tramitación y comunicación entre el asegurado, la Universidad Politécnica de Cartagena y Helvetia Compañía Suiza, S.A. se dispone de la dirección de correo electrónico "[pedro.ibanez@helvetia.es](mailto:pedro.ibanez@helvetia.es)" para poder comunicar por medio de ella cualquier gestión que se necesite respecto a siniestros u otros aspectos relacionados con las pólizas y como tercera vía de comunicación se disponen de oficinas físicas de referencia en todo el Territorio Español. En concreto la prestación de servicio para Ustedes las realizarán nuestras oficinas en Murcia en el teléfono 968-236666 en horario de Lunes a Jueves de 9 h a 14 h y de 16,30 h a 19,30 h.y el viernes de 8:00 h a 15:00 h

A continuación indicamos el protocolo de actuación para los distintos tipos de siniestro que se pueden dar por las diferentes garantías aseguradas. Quedamos a su disposición para cualquier ampliación o aclaración de las mismas.

### **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTRO.**

#### **A.) Fallecimiento por accidente.**

Como hemos indicado en el párrafo anterior se dispondrá de un número de teléfono 24 h en el cual se podrá comunicar la apertura del correspondiente siniestro. Establecido el contacto se facilitará el número de póliza y la identificación del alumno fallecido por medio del número NIF o nº de Pasaporte, teléfono y persona de contacto, esta informará de las circunstancias del siniestro. Recibida la información la Compañía Aseguradora le indicará el número de expediente asignado, realizando el seguimiento posterior hasta el total cierre de dicho siniestro.

En caso de querer realizar la comunicación del accidente por medio de correo electrónico o personalmente en las oficinas de la compañía será requisito indispensable rellenar el parte de accidente ( se acompaña un modelo al final de esta documentación)

La comunicación de dicho siniestro se tendrá que realizar antes de los 30 días posteriores al conocimiento del fallecimiento por parte de la Gerencia de la UPCT.

Una vez abierto el expediente los herederos presentarán la documentación que es necesaria para la tramitación indicada en EL PROTOCOLO DE PAGO DE INDEMNIZACIONES ANEXO.

Posteriormente la compañía podrá solicitar a la Universidad certificado verificando la matrícula y las actividades en las cuales han ocurrido los accidentes o las circunstancias causantes del siniestro.

#### **B.) Invalidez permanente por accidente.**

El protocolo de actuación para esta garantía será el mismo que para la anterior, la única variación es que la notificación la realizará el propio alumno salvo fuerza mayor.

## **C.) Asistencia sanitaria por accidente en España.**

### **- Accidentes en España.**

#### **1-Urgencia Vital:**

Ante una situación de extrema Urgencia el alumno accidentado será conducido al Hospital o Clínica más cercana al lugar del siniestro, indicando que tiene un seguro de accidentes con la compañía Helvetia Compañía Suiza S.A y facilitará el número de póliza correspondiente.

Superada la Urgencia Vital inicial el alumno comunicará en un plazo inferior a 48 horas a la compañía Aseguradora por medio del teléfono 24 h que facilitará la compañía, Número de Póliza o identificación como alumno de la Universidad por medio de su Carnet Universitario su N.I.F o nº Pasaporte, lugar donde se encuentra, teléfono de contacto, e informará de las circunstancias del siniestro y del tipo de asistencia requerida. Recibida la notificación, la Compañía Aseguradora se pondrá en contacto con el Hospital o Clínica donde se le este prestando esa asistencia para proceder al pago de los gastos ocasionados y dará las instrucciones necesarias con el objeto de que se preste el servicio requerido en los centros médicos concertados, así como para la rehabilitación, la Compañía buscará un centro de atención médica concertado en función de las lesiones sufridas, teniendo en cuenta la cercanía al domicilio del accidentado y el tipo de asistencia que precise, realizando el seguimiento posterior hasta el total cierre de dicho siniestro.

En caso de querer realizar la comunicación del accidente por medio de correo electrónico o personalmente en las oficinas de la compañía será requisito indispensable rellenar el parte de accidente ( se acompaña un modelo al final de esta documentación)

Si el Asegurado actuase de forma contraria a las instrucciones impartidas por La Compañía Aseguradora, serán de su cuenta los gastos en que incurra por dicho incumplimiento.

Posteriormente la compañía podrá solicitar a la Universidad certificado verificando la matrícula y las actividades en las cuales han ocurrido los accidentes o las circunstancias causantes del siniestro

#### **2 – Atención médica o menor urgencia:**

Ocurrido un hecho accidental que pudiera dar lugar a la prestación de esta garantía del Contrato, el alumno podrá:

-Mediante llamada al teléfono 24 h que facilitará la compañía, comunicar el siniestro, indicando el Número de Póliza o identificación como alumno de la Universidad por medio de su N.I.F o nº Pasaporte, lugar donde se encuentra, teléfono de contacto, e informando de las circunstancias del siniestro y del tipo de asistencia que necesita. Recibida la notificación la Compañía dará las instrucciones necesarias con el objeto de que se preste el servicio requerido en los centros médicos concertados, así como para la rehabilitación, la Compañía buscará un centro de atención médica concertado en función de las lesiones sufridas, teniendo en cuenta la cercanía al domicilio del accidentado y el tipo de asistencia que precise, realizando el seguimiento posterior hasta el total cierre de dicho siniestro.

En caso de querer realizar la comunicación del accidente por medio de correo electrónico o personalmente en las oficinas de la compañía será requisito indispensable rellenar el parte de accidente ( se acompaña un modelo al final de esta documentación)

Si el Asegurado actuase de forma contraria a las instrucciones impartidas por la Compañía, serán de su cuenta los gastos en que incurra por dicho incumplimiento.

Posteriormente la compañía podrá solicitar a la Universidad certificado verificando la matrícula y las actividades en las cuales han ocurrido los accidentes o las circunstancias causantes del siniestro

-Podrá acudir directamente a una de las Clínicas concertadas (se adjunta relación) , siendo necesario llevar la declaración de accidente la cual se adjunta a esta documentación, la misma deberá rellenarse e ir firmada y sellada por el departamento o persona responsable de la Universidad. En el supuesto de que el estudiante no haya podido entregar la declaración de accidente en el Centro médico concertado, se tendrá que aportar la misma en un plazo máximo de 48 horas por medio de la dirección de correo facilitada al efecto o personándose en las oficinas de la compañía.

Posteriormente la compañía podrá solicitar a la Universidad certificado verificando la matrícula y las actividades en las cuales han ocurrido los accidentes o las circunstancias causantes del siniestro

#### **D.-Gastos de repatriación y de asistencia en viaje, para estudiantes desplazados.**

**.- Traslado sanitario por enfermedad o accidente y restos morales tanto para españoles como para extranjeros.**

En caso de necesitar el uso de esta garantía el alumno o familiar se pondrá en contacto con la compañía aseguradora lo antes posible mediante llamada al teléfono 24 h que facilitará la compañía, comunicar el siniestro, indicando el Número de Póliza o identificación como alumno de la Universidad por medio de su Carnet Universitario su N.I.F o nº Pasaporte, lugar donde se encuentra, teléfono de contacto, e informando de las circunstancias del siniestro y del tipo de asistencia que necesita. Recibida la notificación la Compañía dará las instrucciones necesarias con el objeto de que se preste el servicio requerido.

El asegurador satisfará los gastos de traslado del Asegurado hasta un centro sanitario adecuadamente equipado o hasta su domicilio habitual en su país de origen.

El equipo médico de la Compañía mantendrá los contactos necesarios con el centro médico y con los facultativos que atiendan al Asegurado y decidirá, de acuerdo con éstos, su traslado o la repatriación y los medios de transporte más idóneos.

Medio de transporte:

Avión Sanitario especial para los países de Europa y Ribereños del Mediterráneo.

Avión de líneas regulares, ferrocarril o barco

Ambulancia.

En caso de afecciones benignas o heridas leves que, a juicio del equipo médico, no den motivo a repatriación, el transporte se realizará por ambulancia o cualquier otro medio, hasta el lugar en que puedan prestarse los cuidados adecuados.

Por esta garantía el Asegurador organizará y tomará a si cargo los trámites necesarios para la repatriación en caso de fallecimiento del asegurado.

Posteriormente la compañía podrá solicitar a la Universidad certificado verificando la matrícula y las actividades en las cuales han ocurrido los accidentes o las circunstancias causantes del siniestro

**.- Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización por enfermedad o accidente, todos ellos por prescripción médica, para estudiantes desplazados en el extranjero.**

#### **1.-Urgencia Vital en el extranjero:**

Ante una situación de extrema Urgencia el alumno accidentado será conducido al Hospital o clínica más cercana al lugar del accidente.

Superada la Urgencia Vital inicial el alumno comunicará en un plazo inferior a 48 horas a la compañía Aseguradora por medio del teléfono 24 h (Internacional) que facilitará la compañía, Número de Póliza o identificación como alumno de la Universidad por medio de su Carnet Universitario su N.I.F o nº Pasaporte, lugar donde se encuentra, teléfono de contacto, e informará de las circunstancias del siniestro y del tipo de asistencia solicitada. Recibida la notificación, la Compañía Aseguradora dará las instrucciones necesarias con el objeto de abonar bien directamente al centro Hospitalario o a su regreso al alumno los gastos ocasionados en el centro hospitalario con el máximo establecido para este concepto en las condiciones de la póliza, en caso de que estos gastos sean inferiores al límite establecido y el alumno necesite continuar con la asistencia sanitaria el Asegurador indicará el importe que le queda en dicha garantía.

Si el Asegurado actuase de forma contraria a las instrucciones impartidas por La Compañía Aseguradora, serán de su cuenta los gastos en que incurra por dicho incumplimiento.

Posteriormente la compañía podrá solicitar a la Universidad certificado verificando la matrícula y las actividades en las cuales han ocurrido los accidentes o las circunstancias causantes del siniestro

## 2 -Atención médica o menor urgencia en el extranjero:

Mediante llamada al teléfono 24 h que facilitará la compañía, comunicara el siniestro, indicando el Número de Póliza o identificación como alumno de la Universidad por medio de su N.I.F o nº Pasaporte, lugar donde se encuentra, teléfono de contacto, e informando de las circunstancias del siniestro y del tipo de asistencia que necesita. Recibida la notificación la Compañía dará las instrucciones necesarias con el objeto de abonar bien directamente al centro Hospitalario o a su regreso al alumno los gastos ocasionados en el mismo con el máximo establecido para este concepto en las condiciones de la póliza, en caso de que estos gastos sean inferiores al límite establecido y el alumno necesite continuar con la asistencia sanitaria el Asegurador indicará el importe que le queda en dicha garantía.

Si el Asegurado actuase de forma contraria a las instrucciones impartidas por la Compañía, serán de su cuenta los gastos en que incurra por dicho incumplimiento.

Posteriormente la compañía podrá solicitar a la Universidad certificado verificando la matrícula y las actividades en las cuales han ocurrido los accidentes o las circunstancias causantes del siniestro

### **.- Gastos de desplazamiento de un familiar hasta el lugar de hospitalización del asegurado, o persona que éste designe, en caso de que esta sea superior a 5 días.**

Mediante llamada al teléfono 24 h que facilitará la compañía, comunicara el siniestro, indicando el Número de Póliza o identificación como alumno o familiar de la Universidad por medio de su N.I.F o nº Pasaporte, lugar donde se encuentra, teléfono de contacto, e informando de las circunstancias del siniestro y del tipo de asistencia que necesita. Recibida la notificación la Compañía dará las instrucciones necesarias con el objeto de facilitar directamente al familiar que tenga que desplazarse los billetes correspondientes o indicando el número de expediente y el procedimiento para el abono de los gastos correspondientes a los billetes. Con los límites establecidos.

Si el Asegurado o familiar actuase de forma contraria a las instrucciones impartidas por la Compañía, serán de su cuenta los gastos en que incurra por dicho incumplimiento.

Posteriormente la compañía podrá solicitar a la Universidad certificado verificando la matrícula y las actividades en las cuales han ocurrido los accidentes o las circunstancias causantes del siniestro.

### **.- Gastos de estancia de un familiar en el lugar de hospitalización del asegurado, o persona que éste designe, si ésta es superior a 5 días y hasta un máximo de 10 días**

El protocolo de actuación para esta garantía será el mismo que para la anterior.

### **.- Gastos por regreso anticipado del asegurado a España por fallecimiento u hospitalización superior a 5 días de un familiar de primer grado**

El protocolo de actuación para esta garantía será el mismo que para la anterior.

### **.-GASTOS POR PERDIDA DE CLASES POR ACCIDENTE**

Se podrá emplear cualquiera de los sistemas de comunicación indicados para la apertura de siniestros.

Una vez abierto el expediente el alumno presentará la documentación que es necesaria para la tramitación indicada en EL PROTOCOLO DE PAGO DE INDEMNIZACIONES ANEXO.

Posteriormente la compañía podrá solicitar a la Universidad certificado verificando la matrícula y las actividades en las cuales han ocurrido los accidentes o las circunstancias causantes del siniestro.

### **.-INFORTUNIO FAMILIAR**

Se podrá emplear cualquiera de los sistemas de comunicación indicados para la apertura de siniestros.

Una vez abierto el expediente el alumno presentarán la documentación que es necesaria para la tramitación indicada en EL PROTOCOLO DE PAGO DE INDEMNIZACIONES ANEXO.

Posteriormente la compañía podrá solicitar a la Universidad certificado verificando la matrícula y las actividades en las cuales han ocurrido los accidentes o las circunstancias causantes del siniestro

### **-Responsabilidad Civil.**

En caso de un siniestro que afecte a esta garantía el alumno comunicará por medio de correo electrónico o personalmente en las oficinas de la compañía el hecho acaecido en el cual incluirá Número de Póliza, su N.I.F, pasaporte o identificación como alumno de la Universidad por medio de su Carnet Universitario, lugar donde se encuentra, teléfono de contacto, e informando de las circunstancias del siniestro, motivo, daños, empresa, etc.

Posteriormente la compañía podrá solicitar a la Universidad certificado verificando la matrícula y las actividades en las cuales han ocurrido los accidentes o las circunstancias causantes del siniestro.

### **Centros médicos concertados de urgencia en la provincia de Murcia**

		MEDICAS	HOSPITAL QUIRON MURCIA (USP HOSPITAL SAN CARLOS MURCIA)
MURCIA	URGENCIAS	GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	HOSPITAL QUIRON MURCIA (USP HOSPITAL SAN CARLOS MURCIA)
			SANATORIO MESA DEL CASTILLO, SL
		PEDIATRICAS	HOSPITAL QUIRON MURCIA (USP HOSPITAL SAN CARLOS MURCIA)
		TRAUMATOLOGICA S	SANATORIO MESA DEL CASTILLO, SL
CARTAGENA	URGENCIAS	MEDICAS	CENTRO MEDICO VIRGEN DE LA CARIDAD
			HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PERPETUO SOCORRO, S.A
		PEDIATRICAS	CENTRO MEDICO VIRGEN DE LA CARIDAD
LORCA	URGENCIAS	MEDICAS	CENTRO MEDICO VIRGEN DEL ALCAZAR DE LORCA S.A.
TORRE- PACHECO	URGENCIAS	MEDICAS DE DIA	CENTRO MEDICO TORRE-PACHECO
CARAVACA DE LA CRUZ	URGENCIAS	MEDICAS DE DIA	CLINICA CESANOR S.L
ALCANTARILLA	URGENCIAS	MEDICAS	CLINICA MEDICO QUIRURGICA SAN JOSE,S.A (HOSPITAL VIAMED)
ABARAN	URGENCIAS	MEDICAS DE DIA	CLINICA SAN DAMIAN S.L

Para información sobre clínicas en España <https://helvetia.scdirecto.com/selector>

# PROCOLO DE PAGO DE LAS INDEMNIZACIONES:

## **A-Fallecimiento por accidente:**

Documentación necesaria en caso de fallecimiento por accidente. En caso de ocurrir la contingencia contratada en la Póliza se exigirán al Tomador del Seguro o al Beneficiario en su caso, la siguiente documentación:

a) Los Certificados de defunción y nacimiento del alumno.

b) Certificado del médico que haya asistido al Asegurado, indicando el origen, evolución y naturaleza del accidente que le causó el fallecimiento o, en su caso, testimonio de las diligencias judiciales o documentos que acrediten el fallecimiento por accidente y del informe de la autopsia practicada. c) Certificado del Registro de Actos de Últimas Voluntades o, en su caso, copia del último testamento o Auto Judicial de Declaración de Herederos. d) Cuando proceda, carta de pago o declaración de exención de los Impuestos que correspondan. e) Documentos que acrediten la personalidad del Beneficiario

El plazo máximo desde la total justificación de todos los documentos requeridos anteriormente para el pago por parte de la compañía a los beneficiarios será de 5 días.

## **B-Invalidez permanente por accidente:**

Documentación necesaria en caso de Invalidez permanente por accidente. En caso de ocurrir la contingencia contratada en la Póliza se exigirán al Asegurado o al Beneficiario en su caso, la siguiente documentación:

a) Certificado de Nacimiento, salvo que ya haya sido aportado. b) Resolución de Invalidez de la Seguridad Social u organismo oficial competente donde se evidencie el grado y la causa de la Invalidez objeto de indemnización y la documentación médica necesaria, donde se determine la fecha de origen de la enfermedad o acaecimiento del accidente.

El plazo máximo desde la total justificación de todos los documentos requeridos anteriormente para el pago por parte de la compañía a los beneficiarios será de 5 días.

## **C-Asistencia sanitaria por accidente en España.**

Documentación necesaria para el pago de los gastos por asistencia sanitaria.

En caso de ocurrir la contingencia contratada en la Póliza se exigirán al Asegurado o al Beneficiario en su caso, la siguiente documentación

En caso de que el alumno haya realizado algún pago por asistencia por accidente o le sea requerido por el hospital prestador de la asistencia, el alumno tendrá que remitir a la compañía aseguradora los justificantes del pago o la carta de reclamación de su importe para proceder a su abono.

El plazo máximo desde la total justificación de todos los documentos requeridos anteriormente para el pago por parte de la compañía a los beneficiarios será de 5 días.

## **D-Gastos de repatriación y de asistencia en viaje, para estudiantes desplazados.**

Documentación necesaria para el pago de los gastos por repatriación y asistencia en viaje.

En caso de ocurrir la contingencia contratada en la Póliza se exigirán al Asegurado o al Beneficiario en su caso, la siguiente documentación

En caso de que el alumno haya realizado algún pago por asistencia por accidente o enfermedad, autorizado por la compañía le sea requerido por el hospital prestador de la asistencia, el alumno tendrá que remitir a la compañía aseguradora los justificantes del pago o la carta de reclamación de su importe para proceder a su abono.

En caso de las garantías que afecten a gastos realizados por familiares del alumno y que estén autorizados por la compañía, tendrán que presentarse los recibos justificantes del pago del billete de avión o transporte correspondiente, estancia en hoteles, o gastos de manutención según la garantía a la que afecte, para poder proceder a su abono.

El plazo máximo desde la total justificación de todos los documentos requeridos anteriormente para el pago por parte de la compañía a los beneficiarios será de 5 días.

#### **E-Perdida de clases por accidente.**

Documentación necesaria para el pago de los gastos por pérdida de clases.

El alumno afectado por esta cobertura tendrá que presentar los informes médicos que acrediten las lesiones producidas por el accidente y un informe de la Universidad como que no ha asistido a clases durante ( se indicará el periodo correspondiente el cual tendrá que ser mayo de 60 días), al mismo tiempo tendrá que presentar la justificación de los gastos ocasionados por esta pérdida de clases, tales como ( profesores particulares, cursos de apoyo, etc), no se indemnizará ninguna cantidad que no este justificado su pago por parte del alumno.

El plazo máximo desde la total justificación de todos los documentos requeridos anteriormente para el pago por parte de la compañía a los beneficiarios será de 5 días.

#### **F-Infortunio familiar por accidente.**

En caso de ocurrir la contingencia contratada en la Póliza se exigirán al alumno o al Beneficiario en su caso, la siguiente documentación:

- a) Los Certificados de defunción y nacimiento del fallecido.
- b) Certificado del médico que haya asistido al fallecido, indicando el origen, evolución y naturaleza del accidente que le causó el fallecimiento o, en su caso, testimonio de las diligencias judiciales o documentos que acrediten el fallecimiento por accidente y del informe de la autopsia practicada.
- c) Certificado del Registro de Actos de Últimas Voluntades o, en su caso, copia del último testamento o Auto Judicial de Declaración de Herederos.
- d) Cuando proceda, carta de pago o declaración de exención de los Impuestos que correspondan.
- e) Documentos que acrediten la personalidad del Beneficiario
- f) Libro de familia del alumno.

El plazo máximo desde la total justificación de todos los documentos requeridos anteriormente para el pago por parte de la compañía a los beneficiarios será de 5 días.

#### **G-Responsabilidad Civil.**

El Asegurador, dentro de los límites y condiciones de la Póliza, abonará la indemnización, en el plazo máximo de 5 días a partir de la fecha en que el importe de dicha indemnización haya sido fijado por sentencia firme o haya sido determinada por reconocimiento de responsabilidad hecho por el Asegurador.

#### **H-Forma de pago de la aseguradora.**

La forma de pago de las cantidades que tenga que realizar la compañía aseguradora tanto a las empresas que hayan realizado alguna asistencia como a los beneficiarios de alguna indemnización por garantía o terceros de un siniestro de responsabilidad civil, lo realizará por transferencia bancaria a la cuenta facilitada por dichas entidades o personas, acreditando mediante documento emitido por la entidad bancaria la titularidad de dicha cuenta.



**PROTOC ACTUACION SINIESTROS PAGO INDEMNIZACION PLICA 2024 REVISADO 01-10**

Puede acceder a este documento en formato PDF - PAdES y comprobar su autenticidad en la Sede Electrónica usando el código CSV siguiente:



**URL (dirección en Internet) de la Sede Electrónica:** <https://upct.sedipualba.es/>

**Código Seguro de Verificación (CSV):** LNAA AE3N VL3N P2UT XPHM

En dicha dirección puede obtener más información técnica sobre el proceso de firma, así como descargar las firmas y sellos en formato XAdES correspondientes.

**Resumen de firmas y/o sellos electrónicos de este documento**

Huella del documento para el firmante	Texto de la firma	Datos adicionales de la firma
	La persona interesada HELVETIA COMPAÑIA SUIZA SA DE SEGUROS Y REASEGUROS NIF A41003864	Firma electrónica avanzada - FNMT-RCM - 07/10/2024 16:50 HELVETIA COMPAÑIA SUIZA SA DE SEGUROS Y REASEGUROS Representante: MACARENA ALVAREZ-OSSORIO YÑIGUEZ
	Registrado el 07/10/2024 a las 16:50 Nº de entrada 8265 / 2024	Sello electrónico - 07/10/2024 16:50 Sede Electrónica UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA