

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACCIDENTE 2023 – EMF/FVM

Para poder acceder a la asistencia sanitaria es imprescindible seguir los siguientes pasos:

**SITUACIÓN DE URGENCIA:** Ante una situación delicada de urgencia, NO hay necesidad de llamar a la Compañía en un primer momento. El federado podrá acudir al Hospital más cercano o llamar a los servicios de rescate correspondientes de la zona.

Posteriormente y ya en situación de calma, es muy importante guardar la documentación médica y actuar del siguiente modo:

1. Poner en conocimiento a Mapfre el accidente, llamando al **Centro de Atención 24 horas de Mapfre**, teléfono

**918 366 190**

- Se escuchará la siguiente locución:

*Bienvenido a MAPFRE, servicio específico para la Federación Vasca de Montaña. Le informamos de que por su seguridad y para garantizar una correcta prestación del servicio, esta llamada puede ser grabada.*

*A continuación se va a reproducir una información sobre protección de datos. Si ya la conoce y no desea volver a escucharla, por favor, pulse 1.*

- La llamada entra directamente al gestor/a para abrir el expediente
  - EN TODO CASO: Tener en cuenta el **Nº DE POLIZA (055-1980000015)**
  - En la comunicación telefónica debe facilitarse:
    - Datos personales del lesionado
    - Fecha y forma de ocurrencia del accidente
    - Lugar de ocurrencia
    - Daños físicos
  - Al finalizar la llamada, el Agente le facilitará:
    - Su **Nº de Expediente**, el cual deberá guardar y anotar en el encabezamiento del Parte de Accidentes.
    - **Centro Médico concertado** más cercano
2. El lesionado deberá cumplimentar y firmar, a la mayor brevedad posible, el “**Parte de Accidentes**”, que estará a su disposición en los Centros de referencia. En caso de que el centro no disponga del parte, o para siniestros ocurridos fuera de Euskadi, se podrá disponer del mismo en la Web de la EMF, en cada una de las Federaciones territoriales o en la Correduría de Seguros llamando al 94 661 34 97

3. El Parte de Accidentes firmado y sellado se deberá remitir mediante correo electrónico a la dirección [daper.mapgen@mapfre.com](mailto:daper.mapgen@mapfre.com), indicando en el asunto del mismo el número de expediente.
4. El lesionado debe **acudir al Centro Médico Concertado** aportando el “Parte de Comunicación de Accidentes” debidamente cumplimentado. Es imprescindible que para que el lesionado reciba la asistencia sanitaria, en el parte conste el número de expediente, que le han facilitado en el Centro de Atención 24 horas.
5. En los casos de **URGENCIA VITAL** el lesionado podrá recibir la asistencia sanitaria de urgencia en el Centro Sanitario más próximo. **MAPFRE VIDA** 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.

Una vez superada la primera asistencia de urgencia, el lesionado deberá ser trasladado a un Centro Médico Concertado para continuar su tratamiento.

MAPFRE VIDA no asumirá el pago de las facturas derivadas de los servicios prestados, si el lesionado permanece en el Centro No Concertado.

La asistencia médica garantizada en la Póliza será prestada por Centros Médicos y especialistas concertados por MAPFRE VIDA.

## **AUTORIZACIONES**

Necesitarán autorización **previa** de la compañía las siguientes pruebas y tratamientos:

- Pruebas especiales de diagnóstico (TAC, RMN, Ecografía, artroscopia, gammagrafías, etc)
- Intervenciones quirúrgicas
- Rehabilitación

En estos casos el asegurado o centro médico solicitarán a MAPFRE VIDA dicha autorización mediante correo electrónico: [daper.mapgen@mapfre.com](mailto:daper.mapgen@mapfre.com)

A dicha autorización se ha de acompañar copia de informe médico detallado, facilitándose, por la misma vía la correspondiente autorización o denegación de la prueba o tratamiento solicitado.

**El coste de cualquier prueba o tratamiento realizados sin la autorización previa de la compañía correrá por cuenta del asegurado**

**ALKORA Correduría de Seguros – Nº tlf. 94 661 34 97 – [emf@alkora.es](mailto:emf@alkora.es)**

- Para cualquier consulta o ayuda, se puede contactar con la Correduría de Seguros, identificándose como federado de la Federación Vasca de Montaña/Euskal Mendizale Federazioa
- Tener siempre en cuenta el Nº Expediente facilitado por la Compañía Mapfre.