

# Protocolo Gestión de Accidentes Colectivos

Aseguradora: ZURICH

Tomador: UNIVERSIDAD PAÍS VASCO EUSKAL  
HERRIKO UNIBERTSITATEA



## INDICE

<b>1. Objetivo y ámbito .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Comunicación de los Siniestros .....</b>	<b>3</b>
2.1. Con motivo de la sola Asistencia Sanitaria.....	3
2.2. Resto de Siniestros.....	3
<b>3. Trámite de los Siniestros.....</b>	<b>3</b>
3.1. Con motivo de la sola Asistencia Sanitaria.....	3
3.2. Resto de Siniestros.....	4
<b>4. Solicitud de Documentación .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Documentación precisa en caso de Siniestro .....</b>	<b>4</b>
5.1. Asistencia Médica.....	4
5.2. Fallecimiento por Accidente.....	4
5.3. Incapacidad Permanente Absoluta para cualquier profesión u oficio derivada de un accidente .....	4
<b>6. Interlocutores.....</b>	<b>5</b>
<b>7. Centros de Asistencia .....</b>	<b>5</b>
<b>8. Asistencia Médica .....</b>	<b>6</b>
8.1. Asistencia en los Centros RECOMENDADOS por la Compañía .....	6
8.2. Asistencia en caso de URGENCIA.....	6
8.3. Autorizaciones específicas para la realización de pruebas y obtención de Servicios .....	7
8.4. Asistencia médica ante un posible caso de contaminación biológica por pinchazo accidental.	7
<b>9. Seguimiento médico por la Compañía .....</b>	<b>7</b>
<b>10. Ámbito de las Prestaciones .....</b>	<b>7</b>
<b>11. Liquidación de las facturas derivadas de las Prestaciones.....</b>	<b>8</b>
<b>12. Cancelación del Protocolo.....</b>	<b>8</b>

## 1. Objetivo y ámbito

El objetivo de este Protocolo es facilitar una herramienta ágil y eficaz para la gestión de los siniestros amparados en el contrato de seguro número **0132321902**, cuyo Tomador es la **UNIVERSIDAD DEL PAIS VASCO** y con ello ofrecer un servicio eficiente al Asegurado en la tramitación de los siniestros derivados de las garantías en ellos incluidas.

Este Protocolo será exclusivamente de aplicación durante la vigencia temporal del contrato de seguro con él vinculado.

En cualquier caso, el contenido del mismo no podrá servir, en ningún caso, como referencia para interpretar las condiciones generales, especiales y particulares del contrato establecido.

## 2. Comunicación de los Siniestros

El Tomador utilizará para efectuar la comunicación de los siniestros, el documento anexo, y solamente en casos excepcionales se autoriza la utilización de cualquier documento análogo.

### 2.1. Con motivo de la sola Asistencia Sanitaria

En estos casos las comunicaciones las recibirá la Compañía directamente del centro asistencial que el presente protocolo estipule. Parte de comunicación del siniestro. El lesionado debe aportar, en la medida de lo posible, el parte de accidente antes de las 72h desde su asistencia. En los casos en los que la asistencia se preste por motivos imperativos de la misma, en un Centro no concertado, deberá de procederse según se indica en el punto siguiente.

### 2.2. Resto de Siniestros

Todos los siniestros deberán ser comunicados a la compañía preferentemente mediante el envío de la documentación al siguiente correo electrónico:

[aperturas@zurich.com](mailto:aperturas@zurich.com)

## 3. Trámite de los Siniestros

A los efectos de fijar los términos en los que el Tomador puede realizar los trámites de asistencia, se fijan los siguientes parámetros de actuación:

### 3.1. Con motivo de la sola Asistencia Sanitaria

El Tomador deberá de cumplimentar el Parte de Accidentes, aportando el máximo de detalles, prestando especial atención a la significación de; **la fecha y la forma de la ocurrencia, los datos del lesionado y la descripción de las lesiones sufridas por el mismo**, así como cumplir lo dispuesto en el párrafo 7.1 del presente Protocolo.

### 3.2. Resto de Siniestros

El Tomador deberá de cumplimentar la Declaración de Accidente facilitado, si el caso lo requiere, o remitir escrito detallando las circunstancias acaecidas en la ocurrencia del siniestro.

## 4. Solicitud de Documentación

La Compañía procederá a solicitar en cada caso y por escrito la documentación que le sea precisa para efectuar el trámite de los siniestros en virtud de la tipología de cada uno.

Para los siniestros de la simple asistencia sanitaria, se entiende que la cumplimentación de la declaración del siniestro por parte del Tomador y la información médica facilitada por el Centro Asistencial será justificación suficiente para su correcto trámite.

## 5. Documentación precisa en caso de Siniestro

Como norma habitual y atendiendo en cada caso a las garantías del contrato vinculado, la documentación precisa para tramitar los siniestros se identificará con lo dispuesto en el presente punto, sin perjuicio de que según sea el caso concreto, sea precisa la aportación de algún otro documento específico que se estime necesario para el correcto trámite del siniestro.

### 5.1. Asistencia Médica

- Parte de accidente
- Informe Médico

### 5.2. Fallecimiento por Accidente

En caso de Accidente:

- Parte de Accidente
- Certificado médico que haya asistido al fallecido, en el que se indique la causa o, en su caso, copia de las Diligencias Judiciales completas e informe de la autopsia
- Certificado de defunción
- Copia del N.I.F. del fallecido y de sus beneficiarios
- Copia del Registro de acto últimas voluntades
- Copia del Testamento o en su defecto, Declaración de herederos

### 5.3. Incapacidad Permanente Absoluta para cualquier profesión u oficio derivada de un accidente

En caso de I.P.A. por Accidente

- Parte de Accidente
- Copia del Informe de Valoraciones Médicas - Dictamen Propuesta
- Resolución del INSS

***En los casos de fallecimiento, la Compañía recomienda no efectuar la oportuna liquidación del impuesto o la declaración de herederos hasta no tener el OK de la Compañía en aras de no incurrir involuntariamente en errores de gestión.***

## 6. Interlocutores

A los efectos de poder gestionar con fluidez cualquier cuestión que se presente en el presente Protocolo, la Compañía pone a disposición del Tomador los siguientes teléfonos:

- **Horario de oficina (8 a 13,30 y 15 a17,30 horas)**
- **Teléfono de contacto: 914 589 070 Ext 337 (Ángel)**
  
- **Horario de oficina (8 a 15 horas)**
- **Teléfono de contacto: 914 589 070 Ext 334 (Gerard)**
  
- **Correo electrónico: [aperturas@zurich.com](mailto:aperturas@zurich.com)**

## 7. Centros de Asistencia

A los efectos de la prestación de los servicios de asistencia, la misma será prestada prioritariamente por Centros concertados por la compañía de la cual se adjunta en hoja anexa la relación y datos de contacto de la misma.

- **Telf. 24 horas: 932 671 055**

### 1.- Quirón Bizcaia

Ctra. De Leioa-Unde, 33 bis  
Erandio (Vizcaya)  
Tel.: 976098120

### 2.- Hospital de la Esperanza

Calle de la Esperanza, 3  
01002 Vitoria-Álava  
Tel.: 976098120

### 3.- Hospital Quirón Donostia

Parque Alcolea, 7  
San Sebastián (Guipúzcoa)  
Tel.: 976098120

### 4.- Policlínica Guipúzcoa

Paseo Miramón, 174  
San Sebastián (Guipúzcoa)  
Tel.: 976098120

### 5.- IMQ Virgen Blanca

Maestro Mendiri, 2

Bilbao (Vizcaya)  
Tel.: 944127011

**6.- IMQ Zorrotzaurre**  
Calle Ballets Olaeta, 4  
Bilbao (Vizcaya)  
Tel.: 944755000

## 8. Asistencia Médica

### 8.1. Asistencia en los Centros RECOMENDADOS por la Compañía

El Asegurado podrá recibir la asistencia médica de urgencia o programada en cualquiera de los Centros recomendados por la Compañía.

A este efecto, y siempre que sea posible, en el momento de su presentación en el Centro Médico deberá procurar su identificación mediante la aportación de:

- Parte de comunicación del siniestro. El lesionado debe aportar en la medida de lo posible el parte de accidente cumplimentado antes de las 72 horas desde su asistencia.
- Carnet universitario de la persona que reciba la asistencia.
- DNI o documento análogo.

En los casos en los que se trate de una asistencia prestada con carácter de urgencia, y por lo tanto sea imposible la identificación previa de nuestra Compañía como garante de los costes del servicio, la parte Asegurada deberá acreditar el aseguramiento con **Zurich Insurance Europe AG, sucursal para España** mediante la presentación de cualquier otro documento que acredite su adscripción al colectivo del que se trate.

### 8.2. Asistencia en caso de URGENCIA

El Asegurado podrá recibir la asistencia médica en el Centro Médico recomendado más próximo. En estos casos, **Zurich Insurance Europe AG, sucursal para España**, se hará cargo de las facturas derivadas de la asistencia por la urgencia prestada en el transcurso de las primeras 24 horas desde la fecha de ocurrencia del accidente. Una vez transcurrida dicha asistencia por asistencia vital, el Asegurado deberá ser trasladado a Centro Médico recomendado para continuar su tratamiento. Es obligación del Asegurado notificar en un plazo de 24 horas su estancia en un Centro No recomendado. En cualquier supuesto, la decisión de realizar o no el traslado corresponde al médico designado por la Compañía en cada caso, de acuerdo con el médico que trate al Asegurado.

En caso de permanecer en un Centro No recomendado por la Compañía sin la expresa autorización de la misma, la Compañía no asumirá el pago de las facturas derivadas de los servicios recibidos, salvo que se acredite la imposibilidad del traslado a centro recomendado por una causa debidamente justificada y documentada.

### 8.3. Autorizaciones específicas para la realización de pruebas y obtención de Servicios

Para efectuar la práctica o acceder a los servicios que a continuación se detallan, será necesario tener la autorización previa de la **Compañía**, salvo en el caso de que se produzca una situación que lo imposibilite y esté debidamente justificada y documentada.

- Pruebas de diagnóstico (TAC, RMN, ECO, Artroscopias, Gamma grafías, etc.)
- Intervenciones Quirúrgicas.
- Sesiones de rehabilitación.
- Traslados (ambulancias, taxis, etc.)

A los efectos de solicitar estas autorizaciones, se deberá contactar con:

- **Dirección de correo electrónico:**
  - [aperturas@zurich.com](mailto:aperturas@zurich.com)
- **Horario de oficina (8 a 13,30 y 15 a 17,30 horas)**
- **Teléfono de contacto: 914 589 070 Ext 337 (Ángel)**
  
- **Horario de oficina (8 a 15 horas)**
- **Teléfono de contacto: 914 589 070 Ext 334 (Gerard)**

### 8.4. Asistencia médica ante un posible caso de contaminación biológica por pinchazo accidental

En caso de posibilidad de contaminación biológica del alumnado por accidente, la cobertura de la póliza abarcará no solo los análisis del alumno/a asegurado sino también el de la fuente origen de la posible contaminación, incluyendo el coste del traslado hasta el centro sanitario en el que se vayan a realizar las pruebas.

Para la realización de las pruebas que sean necesarias, se establece un **límite máximo de 1 año**.

## 9. Seguimiento médico por la Compañía

En aquellos casos en que la Compañía lo estime necesario, se procederá a efectuar un Control Médico por un facultativo nombrado al efecto de las lesiones que presente el Asegurado. En estos casos, el propio facultativo podrá autorizar directamente los servicios indicados en el **apartado 8.3**.

## 10. Ámbito de las Prestaciones

De acuerdo con lo indicado en las Condiciones Particulares-Cláusulas Especiales del contrato, se garantizan los accidentes sufridos por los Alumnos matriculados durante el curso académico garantizado en el contrato de referencia con la Universidad del País Vasco.

## 11. Liquidación de las facturas derivadas de las Prestaciones

La facturación derivada de la asistencia y prestación de servicios realizada en los Centros nombrados por la Compañía en territorio nacional, serán liquidadas directamente por **Zurich Insurance Europe AG, sucursal en España** a los mismos.

Las facturas derivadas de una asistencia prestada a un Asegurado con motivo de una urgencia podrán ser liquidadas indistintamente por él mismo o por **Zurich Insurance Europe AG, Sucursal en España** al Centro Médico que la preste o al Asegurado.

## 12. Cancelación del Protocolo

**Zurich Insurance Europe AG, Sucursal en España** se reserva el derecho de cancelar el presente Protocolo en caso de incumplimiento por el Asegurado del mismo o del contrato de seguro del que trae causa.

**Barcelona, 01/02/2025**