

SINIESTRO IVAN JARA

Respecto a la carta remitida por el Sr Jara acerca del siniestro acaecido en Montrebel, desde Helvetia Seguros nos gustaría hacer una serie de aclaraciones.

Sentimos las circunstancias acaecidas y esperamos el total restablecimiento del Sr Jara, para lo que, desde nuestras entidades, hemos puesto el máximo interés y voluntad.

La póliza de la Federación Andaluza de Montaña cubre las exigencias del Real Decreto 849 /1993 de 4 de Junio por las que se determinan las prestaciones mínimas en caso de accidente deportivo. Además de estas prestaciones, la Federación tiene una póliza mejorada sustancialmente en cuanto a las coberturas de asistencia sanitaria y añade garantías de Asistencia en Viaje para los federados en función de la modalidad de seguro que contraten.

Toda la primera parte del siniestro del Sr Jara, el traslado en Helicóptero hasta el hospital comarcal y la asistencia de urgencias, se gestiona a través de los servicios de los servicios públicos de salud. Entendemos que ante la gravedad de la caída, el compañero del Sr. Jara llamó a emergencias y de ahí le trasladaron a la Seguridad Social para tratar la urgencia. Si, por el contrario, en ese momento se hubiese llamado a la compañía aseguradora, el traslado a un centro concertado de la zona estaría cubierto por las garantías de asistencia sanitaria de su licencia federativa y el tratamiento inicial hubiese sido prestado por un centro concertado, habiéndosele intervenido si así lo hubieran dictaminado los facultativos. En todo caso, es lógico pensar que ante una caída de ese tipo se contacte con emergencias y se produzca el traslado a un centro de la Seguridad Social que es donde siempre llevan desde emergencias a los rescatados. Todo lo acaecido en la Seguridad Social es ajeno a la compañía aseguradora.

Comenta el Sr Jara en su escrito que una vez empieza la gestión del siniestro con la compañía, ya después de estar ingresado en Hospital Arnau de Vilanova contacta por primera vez con “una fría operadora de Sersanet” comentándole que sólo tiene cubierto el traslado a un centro concertado más próximo. Argumenta que tiene la tarjeta BII.

Efectivamente la póliza de la Federación tiene unas coberturas de asistencia sanitaria según un Real Decreto que son atendidas por Sersanet (empresa que atiende los siniestros de asistencia sanitaria), según protocolo establecido y números que figuran en el dorso de la tarjeta, además existen unas coberturas de asistencia en viaje entre las que se incluyen el traslado sanitario de heridos, cobertura que son atendidas por Asitur (empresa que atiende los siniestros de asistencia en viaje) y cuyo teléfono de atención desde España y el Extranjero viene en el dorso de la tarjeta y en la póliza de la Federación. Si se llama a Sersanet para solicitar el uso de las coberturas de asistencia en viaje, estos no pueden atenderlas por cuanto no son sus atribuciones.

Después de no ser intervenido en la Seguridad Social por razones que desconocemos, el Sr. Jara contacta con el teléfono correcto de asistencia, Asitur, y se le traslada en ambulancia al centro más cercano a su domicilio dada la urgencia de la lesión. Respecto a los informes y envío de radiografías es algo atribuible al centro de la Seguridad Social donde había estado ingresado.

Dicho traslado al centro más cercano a su domicilio es un error que reconocemos haber cometido, por cuanto el mismo debió de hacerse a un centro concertado de su localidad de origen.

A partir de aquí, el Federado contacta con la correduría de la póliza para comentar que no puede permanecer en el hospital de la Seguridad Social. En ese momento se interviene para facilitar el traslado inmediato al centro concertado. Se ofrecen cuatro opciones al Sr Jara decantándose por el centro Nisa Aljarafe. Se contacta con el médico responsable de Sersanet que organiza el traslado. El tratamiento se continúa en el centro Nisa, donde el Sr. Jara ha sido intervenido siendo los gastos del siniestro asumidos por la compañía aseguradora.

Respecto a las preguntas del Sr Jara:

1. Efectivamente un federado accidentado no debe ser el encargado de realizar los trámites de un siniestro en curso, puede hacerlo un compañero, su club, la federación un familiar etc. La operativa en caso de siniestro es sencilla. En esta póliza solo hay dos números a los que llamar: Sersanet para la asistencia sanitaria y Asitur para la asistencia en Viaje.
2. No ha existido la coordinación suficiente para trasladar a un centro concertado desde Cataluña, efectivamente. En todo caso, los gastos los sufraga la compañía aseguradora.
3. Si desde el primer momento se hubiese llamado a Sersanet, se hubiese trasladado a un centro concertado en Cataluña y todo hubiese sido distinto. La Seguridad Social tiene sus protocolos y operativas ajenas a todas las aseguradoras.
4. Por supuesto que no. El protocolo indica que el federado, en caso de urgencia en centro concertado, presentado la licencia y el DNI será atendido de forma inmediata pudiendo mandarse el parte de siniestro posteriormente.
5. El protocolo es muy simple y las coberturas de asistencia en viaje operan en casos muy concretos.
6. Es un tema exclusivo de la Seguridad Social.