VICTORIA
Uma empresa do Grupo Segurador SMA

MANUAL DE PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO

SEGURO DE ACIDENTES DE TRABALHO

fevereiro 2022

Como proceder em caso de acidente de trabalho?

Sempre que um trabalhador sofre um acidente, existem uma série de cuidados a ter em conta de forma a melhorar e/ou de não agravar o seu estado de saúde:

- Manter a calma;
- Não tocar na vítima e não deixar que lhe toquem;
- Não dar de beber à vítima;
- Chamar a emergência médica;
- Chamar um eventual Socorrista do serviço;
- Afastar os curiosos;
- Colaborar com o socorrista, quando solicitado;
- Conversar com a vítima para a acalmar;
- Informar os respetivos superiores hierárquicos competentes para registarem a ocorrência.

Neste documento irá encontrar todos os procedimentos necessários ao bom funcionamento do seu seguro em caso de acidente de trabalho.

Leia com atenção a informação que agora disponibilizamos e, em caso de dúvida não hesite em contactar-nos.

Assistência Médica e encaminhamento do sinistrado

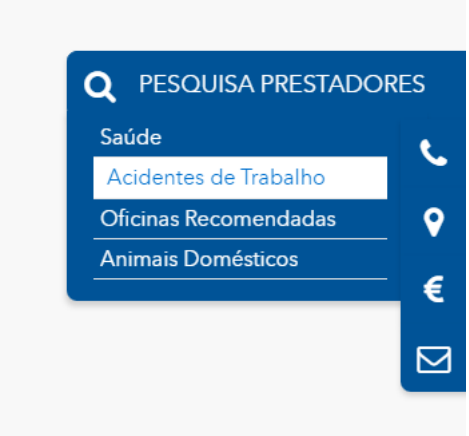
Caso se trate de uma **situação grave**, com necessidade urgente de prestação de primeiros socorros, deverá ser **contactado o 112** e o sinistrado deverá ser transportado para o **hospital público mais próximo.**

Para os sinistros ocorridos em Lisboa e Porto, o sinistrado poderá também ser encaminhado para uma das Clínicas Prestadores, indicadas na nossa página em:
https://www.victoria-seguros.pt/wps/portal/institucional/victoria/servicoclientes/prestador/acidentestrabalho

Caso o sinistrado seja assistido num **Hospital Público, deverá ser encaminhado para o Prestador Clínico VICTORIA mais próximo,** para acompanhamento **após alta hospitalar.**
Em caso de **sinistro menos urgente, o sinistrado deverá ser encaminhado para o Prestador Clínico VICTORIA mais próximo.**
Pode consultar a Lista de Prestadores Clínicos através da nossa página:
https://www.victoria-seguros.pt/wps/portal/institucional/victoria/servicoclientes/prestador/acidentestrabalho

VICTORIA - Seguros, S.A - Av. Liberdade, 200 1250 -147 Lisboa | Capital Social EUR 34.850.000 | NIPC 506 333 027 | E-mail: victoria@victoria-seguros.pt | Site: www.victoria-seguros.pt
Telf. 21 313 41 00 (Custo de uma chamada para a rede fixa nacional) – Dias úteis das 08h30 às 19h00

Ao entrar na página inicial, visualizará de imediato uma barra azul na lateral direita com alguns ícones. Basta que clique na **Pesquisa de Prestadores (ícone lupa) > Acidentes de Trabalho** e será encaminhado para a página da Rede, onde encontrará a Listagem de Prestadores.



Sempre que possível, o sinistrado deverá fazer-se acompanhar para a consulta nos prestadores médicos da VICTORIA, de cópia da Participação de Acidente bem como dos relatórios médicos e exames complementares de diagnóstico que, eventualmente, tenha na sua posse;

Participação de Sinistro

Em caso de sinistro, deverá preencher a respetiva participação de sinistro através do formulário eletrónico.

As empresas com 10 ou mais trabalhadores estão obrigadas a participar os acidentes de trabalho através deste formulário eletrónico e as com menos de 10 trabalhadores (microempresas), trabalhadores independentes e trabalhadores do serviço doméstico, poderão também utilizar o formato tradicional – papel - e apresentar uma cópia da mesma no hospital onde o sinistrado seja assistido.

Para a abertura e gestão eficaz do processo de sinistro, a participação deverá ser **preenchida na totalidade, com especial atenção para:**

- Número de Apólice;
- Dados do Sinistrado (Nome, NIF, NIB);
- Local da Assistência médica.

Sempre que, devido à gravidade do acidente, não seja possível o sinistrado fazer-se acompanhar de cópia da participação de sinistro:

- A Unidade Hospitalar deverá ser informada do nº de apólice e nome do Tomador de Seguro;
- A participação de sinistro deverá ser enviada à VICTORIA no prazo máximo de 24 horas após a ocorrência.

VICTORIA - Seguros, S.A - Av. Liberdade, 200 1250 -147 Lisboa | Capital Social EUR 34.850.000 | NIPC 506 333 027 | E-mail: victoria@victoria-seguros.pt | Site: www.victoria-seguros.pt
Telf. 21 313 41 00 (Custo de uma chamada para a rede fixa nacional) – Dias úteis das 08h30 às 19h00

O modelo de Participação de Sinistro encontra-se disponível em:
https://www.victoria-seguros.pt/wps/portal/institucional/victoria/servicoclientes/sinistros/acidentesdetrabalho/

Deslocações para Consultas e Tratamentos

De acordo com a legislação aplicável aos acidentes de trabalho, o transporte que os sinistrados deverão utilizar nas deslocações para consultas ou tratamentos é o transporte público coletivo, salvo não os havendo ou se outro for mais indicado pela urgência do tratamento ou por determinação do seu médico assistente.
Quando o tipo de transporte utilizado pelo sinistrado não seja o transporte público coletivo ou o indicado pelo seu médico assistente, as despesas daí resultantes apenas serão reembolsadas se previamente autorizadas ou sancionadas posteriormente pela VICTORIA.

Recaídas

Em caso de uma **recaída,** o Tomador de Seguro deverá enviar para a VICTORIA **nova Participação de Sinistro com indicação de "Recaída".**

A VICTORIA fará a nomeação do Prestador Clínico que passará a acompanhar o Sinistrado.

Em situação de exigência clínica urgente e inadiável o sinistrado deverá ser encaminhado para o **hospital público mais próximo.**

Caso a situação clínica não seja urgente, mas careça de observação médica, o sinistrado **poderá** ser encaminhado para o Prestador Clínico da VICTORIA, mais próximo, fazendo-se acompanhar de cópia da Participação de Sinistros.

A lista de Prestadores VICTORIA estará sempre disponível e atualizada em:
https://www.victoria-seguros.pt/wps/portal/institucional/victoria/servicoclientes/prestador/acidentestrabalho

Em caso de Morte

Em caso de acidente mortal, este facto deverá ser comunicado para os serviços da VICTORIA, através do envio de participação de sinistro nos moldes acima referidos, no prazo máximo de 24 horas após a ocorrência.

Sinistros no Estrangeiro

O Sinistrado deverá ser direcionado para um estabelecimento hospitalar mais próximo do local do acidente. Em paralelo deverá ser enviada participação de sinistro para os serviços VICTORIA, nos moldes acima referidos, no prazo máximo de 24 horas após a ocorrência.

VICTORIA - Seguros, S.A - Av. Liberdade, 200 1250 -147 Lisboa | Capital Social EUR 34.850.000 | NIPC 506 333 027 | E-mail: victoria@victoria-seguros.pt | Site: www.victoria-seguros.pt
Telf. 21 313 41 00 (Custo de uma chamada para a rede fixa nacional) – Dias úteis das 08h30 às 19h00

Reembolso de Despesas

O reembolso de despesas será efetuado mediante envio para a VICTORIA, no prazo de 8 (oito) dias a contar da data sua realização, dos respetivos comprovativos devidamente identificados com o nome do acidentado, número da apólice e número de processo.

Caso a despesa não tenha sido suportada pelo acidentado, deverá ainda indicar quem a suportou para efetivação do respetivo reembolso.

As despesas relativas a meios auxiliares de diagnóstico, fisioterapia, tratamentos, medicamentos e outros consumíveis, só serão elegíveis para reembolso quando acompanhadas pela respetiva prescrição médica, devidamente autenticada com a vinheta do médico prescritor.

Os **documentos originais** deverão ser remetidos via CTT, para:
VICTORIA – Seguros, S.A.
Av. Liberdade, 200
1250-147 Lisboa

Caso se opte pelo envio de **documentos originais digitalizados e/ou da fatura digital (PDF)**, poderão ser enviados pela via acima referida ou via e-mail para:
sin.pess.acid@victoria-seguros.pt.

A aceitação dos **documentos originais digitalizados e/ou da fatura digital (PDF)**s fica dependente de, conjuntamente com o seu envio, ser declarado formalmente o seguinte:

"Para os devidos efeitos e sob compromisso de honra, declara-se que o(s) documento(s) original(ais) da(s) despesa(s) cuja(s) cópia(s) seguem em anexo para efeitos de reembolso, não foi(ram) objeto de participação a qualquer outro subsistema de saúde, seguradora ou entidade, nem por esta(s) reembolsada(s), total ou parcialmente."

O envio de cópia dos documentos originais digitalizados e/ou da fatura digital pode originar, em situações consideradas atendíveis, o pedido do(s) documento(s) original(ais) sem necessidade de qualquer justificação adicional por parte da VICTORIA.

Como é efetuado o pagamento?

Independentemente do tipo de despesa ou indemnização, o reembolso/pagamento é efetuado sempre por transferência bancária.

O que deve ser feito para indicar a conta para a transferência?

É necessário o envio do Número de Identificação Bancária (IBAN) e documento bancário ou similar, comprovativo de que é o titular (ou um dos titulares), da conta bancária indicada.

Informações e Contactos

Informações sobre o seu seguro de Acidentes de Trabalho

Para mais informações poderá contactar o seu **Mediador,** ou diretamente o **serviço a Clientes VICTORIA** através do telefone **213 134 100** (Custo de uma chamada para a rede fixa nacional – Dias úteis das 08h30 às 19h00) ou do e-mail victoria@victoria-seguros.pt

Participações de Sinistro

As participações de Sinistro efetuadas em formato eletrónico são enviadas automaticamente via WEB para a VICTORIA, podendo ainda serem anexados documentos, médicos ou outros, relacionados com a ocorrência participada.

As Participações de Sinistro efetuadas em formato tradicional – papel - e/ou outra documentação adicional deverão ser enviadas para um dos seguintes contactos:

E-mail: sin.pess.acid@victoria-seguros.pt (preferencial)
Fax: 211 124 576
Morada: Av. da Liberdade, 200
1250-147 Lisboa

Poderá ainda contactar diretamente o Centro de Atendimento Clínico VICTORIA:

Telefone: **222 061 815** (Custo de uma chamada para a rede fixa nacional – Dias úteis das 09h00 às 18h00)

E-mail: TrustVictoria@trustsaude.pt