

## **PROTOCOLO SINIESTROS DE ACCIDENTES PERSONALES**

A continuación indicamos la operativa para los Siniestros de accidentes personales,

- Comunicar de inmediato el siniestro al **CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 24 HORAS DE MAPFRE (902136524)**.
- El C@C24 capturará el siniestro y facilitará el número de expediente que debe indicar a la Clínica CONCERTADA a la que acuda para recibir la asistencia.
- En casos de URGENCIAS que impidan la comunicación inmediata al Asegurado porque deba ser asistido la propia Clínica Concertada podrá contactar con MAPFRE para obtener el número de expediente y la autorización de la Asistencia.
- En casos de Urgencia vital, si acuden a centros no concertados, el plazo para comunicar el siniestro es de SIETE DÍAS.

**EL NÚMERO DE EXPEDIENTE ES IMPRESCINDIBLE PARA CUALQUIER GESTIÓN CON LA COMPAÑÍA..**

- PARA LA COBERTURA DE LA **ASISTENCIA SANITARIA URGENTE A LESIONADOS CON PÓLIZAS DE ACCIDENTES DE MAPFRE FAMILIAR**, la Clínica/Centro deberá remitir a MAPFRE FAMILIAR en un plazo NO SUPERIOR a 24 horas desde la atención al lesionado el correspondiente informe médico.