

---

## SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS

### MANUAL DE PROCEDIMENTOS

#### 1 – DEFINIÇÃO

De acordo com as Condições Gerais da Apólice de Acidentes Pessoais e das Condições Particulares do contrato, ficam cobertos os acidentes. Entende-se por **acidente** o acontecimento fortuito, súbito e violento, devido a causa exterior e alheia à vontade da Pessoa Segura, aquando da participação nas atividades seguras.

#### 2 – PESSOAS SEGURAS, RISCOS E CAPITALS GARANTIDOS (por Pessoa Segura)

Consultar Condição Particular.

#### 3 – OUTRAS CONDIÇÕES

O Contrato assenta no sistema **Misto/Rede Convencionada**

##### **Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Convencionados:**

- **TRUECLINIC, Lda**

*Rua das Andresas, 326*

*4100-050 Porto*

*Tel. 808 919 988 (nº de assistência nacional)*

*Tel. 351 226 164 122 (nº de assistência internacional)*

*Email: geral@trueclinic.pt*

##### **Nota:**

**No caso de uma Pessoa Segura optar por efetuar uma Cirurgia ou um outro qualquer tratamento médico, num estabelecimento que não o designado pela Seguradora, carecerá ainda assim de pré-autorização e o pagamento das respetivas despesas será limitado ao valor que o mesmo tratamento custaria na Entidade designada (conforme Condição Particular).**

##### **Franquia:**

Conforme Condição Particular

---

## **4 – PROCEDIMENTOS EM CASO DE ACIDENTE**

### **4.1 – Participação de Sinistro**

Em caso de acidente o Sinistrado e/ou o Tomador do Seguro deverá contactar de imediato a linha telefónica da Trueclinic e enviar a participação devidamente assinada e carimbada.

Em qualquer caso, esta participação deverá ser remetida:

- Caso pretenda rede convencionada – *via online através do link*  
<https://participacao.trueclinic.pt/>
- Caso opte por contra-reembolso – *via email para* [sinistros.ap@aig.com](mailto:sinistros.ap@aig.com)

O Tomador de Seguro disponibilizará ao Sinistrado fotocópia da participação de sinistro, devidamente certificada pelos respectivos Serviços, a qual deverá ser obrigatoriamente exibida pelo Sinistrado junto da Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Convencionados ou na AIG.

### **4.2 – Assistência Médica ao Sinistrado**

No caso do sinistrado necessitar de assistência médica, devem ser observados os seguintes pontos:

#### **I – Situação de Urgência**

Após a ocorrência de acidente que provoque uma situação de urgência, deverá o sinistrado ser de imediato encaminhado para o Banco de Urgência do Hospital mais próximo, indicando no respectivo registo de entrada que se trata de um acidente coberto pela Apólice da AIG, cujo número identificará.

Ultrapassada a situação de urgência, deverá o sinistrado seguir os moldes acima indicados de participação de sinistro (Alínea 4.1), contactando á posteriori a linha telefónica de assistência Trueclinic de forma a ser encaminhado para os Serviços Médicos Convencionados da Seguradora da área respectiva, devendo ser sempre portador de uma fotocópia da participação de sinistro devidamente certificado pelo Tomador de Seguro a que pertence bem como do relatório médico dos Serviços de Urgência do Hospital a que recorreu.



---

**Urgências cirúrgicas:** Nos casos em que, por consequência de sinistro coberto pela Apólice, a pessoa segura sofra uma situação clínica que exija intervenção cirúrgica fora de estabelecimento hospitalar estatal, será sempre obrigatório a apresentação de todos os exames complementares de diagnóstico pré e pós operatórios. Os documentos acima não invalidam a necessidade de informação clínica adicional a ser requerida se necessário pela Seguradora.

### ***II – Situação que não envolva urgência***

Nestes casos, deverá o Sinistrado seguir os moldes acima indicados de participação de sinistro (Alínea 4.1), contactando à posteriori a linha telefónica de assistência Trueclinic de forma a ser encaminhado para os Serviços Médicos Convencionados da Seguradora da área respectiva, fazendo-se acompanhar por fotocópia da participação de sinistro devidamente certificado.

Cumpra à pessoa segura referir à Trueclinic ou AIG se foi assistido previamente em Hospital Estatal.

**Nota:** O pagamento das despesas a efetuar com a assistência médica aos sinistrados prestados quer pelos Hospitais estatais quer pelos Prestadores de Serviços de Saúde da Rede de Prestadores Convencionados, será efetuado diretamente pela AIG EUROPE, S.A. aos próprios.

### ***III – Assistência por Serviços Médicos não Convencionados***

Regularização contra-reembolso - Compete à Pessoa Segura o pagamento das despesas referentes à assistência médica que lhe for prestada em virtude de Acidente de que seja vítima, sempre que recorra a Prestadores de Serviços **não** Convencionados.

Sempre que a Pessoa Segura o solicitar, a Trueclinic informará, simultaneamente com a respectiva validação clínica, o capital máximo garantido para cada intervenção cirúrgica a realizar fora dos seus Serviços Clínicos, conforme acordado nas Condições Particulares da Apólice.

**Linha Telefónica Rede Convencionada: 808 919 988**

---

#### **4.3 – Outras Considerações**

Deverá sempre ser tido em consideração o seguinte:

- Só serão reembolsadas despesas suportadas por originais legais dos recibos emitidos pelos prestadores dos Serviços Médicos ou fornecimentos
- Os recibos de tratamentos, elementos auxiliares de diagnóstico, fisioterapia e medicamentos só serão aceites quando acompanhados pelo original da prescrição do médico cuja especialidade, devidamente reconhecida pela Ordem dos Médicos, deverá ser expressa e autenticada com a vinheta do SNS; Com respeito a medicinas alternativas, se prescritas, serão sujeitas a validação clínica por parte do Corpo Clínico nomeado pela Seguradora.
- Em caso de internamento hospitalar não se encontram abrangidas as despesas de acompanhantes, excepto quando se tratar de pessoa segura menor de 12 anos.

#### **4.4 – Divulgação do Manual**

Impende sobre o Tomador de Seguro a obrigação de divulgar este Manual de Procedimentos por todos os Segurados, bem como de todas as informações necessárias à sua correcta interpretação. Ainda, o Tomador de Seguro deve obter meio probatório do cumprimento desta obrigação uma vez que o incumprimento faz incorrer sobre quem o dever impende em responsabilidade civil nos termos gerais.

### **5 – REDE DE PRESTADORES DE CUIDADOS DE SAÚDE CONVENCIONADOS**

O acesso à consulta dos prestadores constantes da rede convencionada pode ser feito por meio de contacto para a linha telefónica dedicada à assistência AIG através do telefone nº. **808 919 988**.

Nota – O presente Manual **é um documento informativo** sobre os procedimentos a adoptar pelo Tomador de Seguro e/ou Segurado em caso de sinistro, e, **não derroga** as Condições Contratuais da Apólice.