

## **EZBEHARRETARAKO PROTOKOLOA**

### ***EHU-IKASLE ASEGURUA***

Aseguratzaileria: **Zurich Insurance plc**  
Aseguru hartzailea: **Universidad del País Vasco/Euskal Herriko  
Unibertsitatea**  
Poliza zenbakia: **99481517**

## 1. HELBURUA ETA EREMUA

Protokolo honen helburua da tresna erabilterraz eta baliagarri bat ematea EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEAREN aseguru polizan (99481517 zk.) sartzen diren ezbeharrak kudeatzeko, zerbitzu ona emate aldera aseguru honen babespeko pertsonen polizan aurreikusitako ezbeharren bat gertatzen zaienean.

Protokolo honek bakarrik izango du balioa dagokion aseguru kontratua indarrean dagoen bitartean.

Edozelan ere, protokolo hau ez da inolaz ere erreferentzia izango kontratuaren baldintza orokorrak, bereziak eta partikularrak interpretatzeko.

## 2. OSASUN ARRETA

### 2.1 Aseguru etxearen itunpeko osasun zentroetan arreta jasotzea

Aseguratuak arreta zerbitzu **programatua edo larrialdietakoa** jaso ahal izango du aseguru etxearen itunpeko edozein zentroan.

Horretarako, ahal dela, aseguratuak honako hauek aurkeztu beharko ditu osasun zentrorantz heltzean:

- **Istripuaren partea.** Mina hartutako pertsonak, ahal dela, arreta jaso eta 72 ordu igaro aurretik aurkeztu beharko du istripuaren partea, behar bezala beteta. Ahalik eta datu gehien eman beharko dira parte betetzean. Batez ere honako hauek adierazi beharko dira: min hartutako pertsonaren datuak, ezbeharraren data eta inguruabarrak eta lesioen deskribapena. Ikaslearen ikastegiko dekanok edo zuzendariaren sinadura eta zigilua eduki beharko ditu, edo, bestela, Campuseko gerenteordearen sinadura eta zigilua.
- Arreta jasoko duen pertsonaren **unibertsitateko txartela**.
- **NANa** edo pareko dokumentua.

Hurrengo puntuan azaltzen da zer egin behar den itunpekoa ez den zentro batera joan behar izanez gero besterik ezinean.

### 2.2 Aseguru etxearen itunpekoak ez diren osasun zentroetan arreta jasotzea

Hil ala biziko kasuetan aseguratuak gertuen daukan osasun zentroan jaso ahalko du osasun arreta. Kasu horietan **Zürich Insurance plc**-ek bere gain hartuko ditu istripuaren osteko leheneko 24 orduetan emandako hil ala biziko arretari dagozkion fakturak. Hil ala biziko arreta hori jaso eta 24 ordura, aseguratuak aldatu beharko da gomendatuetakoa zentroetako batera tratamenduarekin jarraitzeko. Aseguratuak 24 orduko epearen barruan jakinarazi beharko dio aseguru etxeari itunpekoa ez den zentro batean dagoela. Edozelan ere, aseguru etxeak izendatutako medikuak erabakiko du aseguratuak lekuz aldatu behar den ala ez, aseguratuak tratatu duen medikuarekin ados jarrita.

**Aseguru etxearen baimenik gabe itunpekoa ez den zentro batean geratuz gero, aseguru etxeak ez ditu bere gain hartuko zentro horretan jasotako zerbitzuaren fakturak, non eta ez den ezinezkoa aseguratuak lekuz aldatzea, behar bezala justifikatu eta dokumentuz frogatutako arrazoiak direla medio.**

### 2.3 Proba eta zerbitzu jakinetarako baimen espezifikoak

Beheko zerrenda honetako praktika edo zerbitzuetarako, beharrezkoa izango da **aseguru etxearen baimena** izatea aldeztu aurretik, non eta hori ez den ezinezkoa gertatzen, behar bezala justifikatutako eta dokumentuz frogatutako arrazoiak direla medio.

- Diagnostiko probak (TAC, RMN, ECO, artroskopiak, gamma grafiak eta abar)
- Ebakuntzak
- Errehabilitazio saioak
- Joan-etorriak (anbulantziak, taxiak eta abar)

Baimena eskatzeko, idatzi edo deitu hona:

**Posta elektronikoa:**

- [siniestrosgcsmadrid@zurich.com](mailto:siniestrosgcsmadrid@zurich.com)

**Telefonoak:**

- 91 458 9070 - 415 eta 210 ext. (08:00etatik 13:30etara - 15:00etatik 17:00etara) - 93.267.10.55 (24 ordu)

### 3. ASEGURU ETXEAREKIN ITUNA DUTEN OSASUN ZENTROAK

Aseguratuak, ahal dela, aseguru etxearekin ituna daukaten zentroetan jaso beharko du osasun zerbitzua. Hona hemen zerrenda eta bakoitzaren helbidea:

ITUNPEKO OSASUN ZENTROA	PROBINTZIA	HELBIDEA
QUIRÓN BIZKAIA	BIZKAIA	Leioa-Unbe errepidea 33 bis, 48950 Erandio
IMQ VIRGEN BLANCA	BIZKAIA	Mendiri Maisua 2, 48006 Bilbo
IMQ ZORROTZAURRE	BIZKAIA	Ballets Olaeta 4, 48014 Bilbo
QUIRÓN DONOSTIA	GIPUZKOA	Alkolea parkea 7, 20012 Donostia
POLICLÍNICA GIPUZKOA	GIPUZKOA	Miramón pasealekua 174, 20014 Donostia
QUIRÓN VITORIA	ARABA	Esperantza 3, 01002 Gasteiz

### 4. GAINERAKO EZBEHARRAK: JAKINARAZPENA ETA TRAMITAZIOA

Polizakn sartzen diren bestelako ezbeharrak tramitatzeko (istripuak eragindako heriotza edo baliaezintasun iraunkorra, eskolak edo matrikula galtzea edo familiako ezbearra), aseguratua pertsona honekin jarri beharko da harremanetan:

**Izen-deiturak:** Rubén Marcos Marín

**Posta elektronikoa:** [ruben.marcos@aoncss.es](mailto:ruben.marcos@aoncss.es)

**Telefonoa:** 94 425 15 00

Aseguru etxeak (AON artekaritzaren bidez) idatziz eskatuko du ezbeharraren tramitea egiteko behar duen dokumentazioa, ezbehar mota bakoitzaren arabera.

### 5. EZBEHARRA TRAMITATZEKO DOKUMENTAZIOA

Normalean, eta betiere aseguru kontratuaren bermeei men eginez, beherago zehazten den dokumentazioa eskatuko da ezbeharrak tramitatzeko. Hala ere, kasuaren arabera, beharrezkoa izan daiteke beste dokumenturen bat aurkeztea tramitea behar bezala egiteko.

**OSASUN ARRETA:**

- ✓ Istripuaren parte (UPV/EHUK sinatua eta zigilatua).
- ✓ Txosten medikoa (osasun zentroak emandakoa).

## ISTRIPUAK ERAGINDAKO HERIOTZA:

- ✓ Istripuaren partea.
- ✓ Hildakoa artatu duen medikuaren ziurtagiria, non heriotzaren arrazoia zheztuko duen, edo, hala balegokio, diligentzia judizial osoen kopiak eta autopsiaren txostena.
- ✓ Heriotza ziurtagiria
- ✓ Hildakoaren eta haren onuradunen NANaren kopia.
- ✓ Azken borondateen erregistroaren kopia
- ✓ Testamentuaren kopia edo, haren ezean, jaraunsleen deklarazioa.

***Heriotza kasuetan, aseguru etxeak gomendatzen du ez egiteko zergaren kitapena edo jaraunsleen deklarazioa harik eta aseguru etxeak onespena eman arte, tramitazioan errorerik ez gertatzeko.***

## ISTRIPUAK ERAGINDAKO BALIAEZINTASUN IRAUNKORRA:

- ✓ Istripuaren partea
- ✓ Balorazio medikoen eta irizpenaren txostenaren kopia
- ✓ Halakorik balego, Gizarte Segurantzaren ebazpena

## 6. HARREMANETARAKO PERTSONAK

Protokolo honen inguruko edozein gorabehera arin kudeatzeko, aseguratuek telefono hauetara dei dezakete:

### OSASUN ARRETA (ZURICH):

- 91 458 9070 - 415 eta 210 ext. (08:00etatik 13:30etara - 15:00etatik 17:00etara) - 93.267.10.55 (24 ordu)

### GAINERAKO EZBEHARRAK (AON):

- Bulego orduetan: 08:00etatik 19:00etara 94 425 15 00

## 7. ASEGURU ETXEAREN JARRAIPEN MEDIKOA

**Aseguru etxeak** beharrezko baderitzo, berak izendatutako mediku batek kontroleko jarraipena egingo die aseguratuaren lesioei. Kasu hauetan, mediku horrek berak baimendu ahal izango ditu zuzenean **2.3 atalean** adierazitako zerbitzuak.

## 8. PROTOKOLOA BALIOGABETZEA

**Zurich Insurance plc-ren Espainiako sukurtsalak** eskubidea izango du protokolo hau baliogabetzeko, bezeroak edo aseguratuak aseguru kontratuaren atalen bat betetzen ez badu.